



VAASAN AMMATTIKORKEAKOULU
VASA YRKESHÖGSKOLA
UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Sylwia Maria Arceusz

HENKILÖSTÖTYTYVÄISYYS VESIPUISTO JUKUPARK OY:SSA

Liiketalous ja matkailu

2011

TIIVISTELMÄ

| | |
|--------------------|---|
| Tekijä | Sylwia Maria Arceusz |
| Opinnäytetyön nimi | Henkilöstötyytyväisyys vesipuisto Jukupark Oy:ssa |
| Vuosi | 2011 |
| Kieli | suomi |
| Sivumäärä | 75 |
| Ohjaaja | Mikko Peltola |

Tutkimuksen päätarkoituksena oli selvittää vesipuisto Jukupark Oy:n Kalajoen ja Turun toimipisteen henkilöstötyytyväisyyttä vuonna 2010. Tutkimus oli tarkoitettu jokaiselle vesipuisto Jukupark Oy:n nuorelle kesätyöntekijälle (Kalajoki: 52 henkilöä, Turku: 61 henkilöä, yhteensä 113 henkilöä). Kyselyyn vastasi yhteensä 59 työntekijää (Kalajoki: 18 henkilöä, Turku: 41 henkilöä), eli vastausprosentiksi tuli 52 % (Kalajoki: 35 %, Turku: 67 %). Aihe on minulle hyvin läheinen, sillä työskentelen kyseisessä yrityksessä esimiehen asemassa. Pystyn siis tuomaan omia näkökulmia työn toteutuksessa. Olen myös itse laatinut tutkimuksen kyselylomakkeen.

Työtyytyväisyys on moninainen ja laaja käsite, ja sitä voidaan tarkastella monesta eri näkökulmasta. Tässä tutkimuksessa keskitytään työtyytyväisyyden, työtytymättömyyden sekä osittain työmotivaation osatekijöihin erityisesti työntekijöitten näkökulmasta. Tällä tutkimuksella pyritään antamaan lukijalle mahdollisimman selkeä kuva työtyytyväisyyden, työtytymättömyyden sekä työmotivaation eri näkökulmista, jotka liittyvät yksilön ja työyhteisön näkökulmiin. Tutkimuksessa tuodaan myös esille eri teorioita, joita edellä mainittuihin asioihin on liitetty.

Tämän työn päätutkimusmetodi empiriaosuudessa on kvalitatiivinen, eli laadullinen tutkimusmenetelmä. Kvantitatiivinen, eli määrällinen tutkimustapa esitellään myös analyysiosassa, sillä kyselylomake sisälsi molempia tutkimusmenetelmiä. Laadullisen tutkimusosion analyysi esitellään lukijalle kirjallisessa muodossa, jonka tuloksia analysoitiin ja mallinnettiin ensin osatekijöittäin Excel taulukkoon. Kvantitatiivisen eli määrällisen tutkimusosion analyysi esitellään myös kirjallisessa muodossa sekä kuvioilla ja diagrammeilla. Kvantitatiivisen osion analysoinnissa käytettiin myös hyväksi SPSS tilasto-ohjelmaa. Tutkimuksen loppuosassa esitetään kyselyn tulosten johtopäätökset ja analysointi.

Työn tulokset osoittivat, että molemmissa Jukuparkeissa työntekijät kokivat työtyytyväisyyttä, mutta työtytymättömyyttä aiheuttavia osatekijöitä löytyi myös. Kvantitatiivisen tutkimusosion perusteella työtyytyväisyyttä koettiin kuitenkin huomattavasti enemmän kuin työtytymättömyyttä.

ABSTRACT

| | |
|--------------------|--|
| Author | Sylwia Maria Arceusz |
| Title | Water park Jukupark Ltd's personnel's job satisfaction |
| Year | 2011 |
| Language | Finnish |
| Pages | 75 |
| Name of Supervisor | Mikko Peltola |

The main idea and purpose of this thesis is to research and study water park Jukupark Ltd's (Kalajoki and Turku) personnel's job satisfaction. The job satisfaction research was made for the whole Jukupark Ltd's staff that worked in these water parks in the summer of 2010.

Job satisfaction can be viewed from various different perspectives, because it is a complex and broad concept. This research focuses on different aspects of job satisfaction, job dissatisfaction and also to work motivation from the worker's point of view. This Thesis tries to give a clear picture of these different aspects, theories about it, which are related to individual employees and to the work community.

Both the theoretical and empirical parts of this thesis study the different aspects of job satisfaction, job dissatisfaction and work motivation. Thesis research is mainly based on qualitative research method, but the questionnaire includes also some quantitative research methods.

Qualitative research section is presented in written form to the reader, and it was analysed with the help of Microsoft Excel computer software. The Quantitative analysis of the research is also presented in written form, but added with diagrams and patterns. SPSS statistical computer software was also used to help to analyse the quantitative section of the research. Conclusions and results of the research are summarized in the end of the thesis.

The Results of this research/study showed that job satisfaction and dissatisfaction were both experienced in Jukupark Ltd's water parks. According to the quantitative analysis, job satisfaction was experienced significantly more than job dissatisfaction...

| | |
|----------|--|
| Keywords | job satisfaction, job dissatisfaction, work motivation |
|----------|--|

SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ

ABSTRACT

| | |
|--|----|
| LIITELUETTELO | 7 |
| 1 JOHDANTO..... | 8 |
| 1.1 Tavoite ja tutkimusongelma..... | 9 |
| 1.2 Työn rajaus..... | 9 |
| 1.3 Työn rakenne | 9 |
| 2 TYÖTYYTYVÄISYYS | 11 |
| 2.1 Työtyytyväisyyden määrittely | 11 |
| 2.2 Työmotivaation määrittely..... | 18 |
| 2.2.1 Motivaatioteorioita..... | 20 |
| 2.2.2 Henkilöstön motivaatio | 24 |
| 3 TYÖTYYTYMÄTTÖMYYS..... | 26 |
| 4 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS..... | 29 |
| 4.1 Tutkimuksen muodostuminen..... | 29 |
| 4.2 Tutkimuksen kohderyhmä: Vesipuisto Jukupark Oy..... | 30 |
| 4.2.1 Jukupark arvot..... | 31 |
| 4.2.2 Työtehtävät vesipuisto Jukuparkissa..... | 32 |
| 4.3 Tutkimusmetodi | 35 |
| 4.4 Kyselylomakkeen laadinta | 36 |
| 4.4.1 Avoimet kysymykset (kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus) . | 38 |
| 4.4.2 Monivalintaväittämät (kvantitatiivinen eli määrällinen tutkimus) | |
| 41 | |
| 4.5 Aineiston käsittely | 42 |
| 4.6 Tutkimuksen luotettavuus..... | 42 |
| 5 TUTKIMUSTULOKSET JA TULOSTEN ANALYSOINTI..... | 45 |
| 5.1 Tulokset työtyytyväisyyden ja työmotivaation osatekijöittäin | 45 |
| 5.1.1 Työkaverit | 45 |
| 5.1.2 Hyvä esimies ja johtaminen | 46 |
| 5.1.3 Työilmapiiri | 47 |

| | | |
|-------|--|----|
| 5.1.4 | Onnistunut asiakaspalvelu ja iloiset asiakkaat | 48 |
| 5.1.5 | Muita esiin tulleita työtyytyväisyyden osatekijöitä..... | 49 |
| 5.2 | Tulokset työtyytymättömyyden osatekijöittäin..... | 50 |
| 5.2.1 | Vihaiset ja ilkeät asiakkaat..... | 50 |
| 5.2.2 | Jos työväline ei toimi | 51 |
| 5.2.3 | Turussa kesän ampiAISongelma..... | 51 |
| 5.2.4 | Työvuorojen peruuntuminen..... | 53 |
| 5.2.5 | Vähäinen työntekijämäärä..... | 54 |
| 5.2.6 | Muita esiin tulleita työtyytymättömyyden osatekijöitä..... | 54 |
| 5.3 | Neljän monivalintaväittämän tuloksia | 55 |
| 5.3.1 | Oma panos tiimissä | 56 |
| 5.3.2 | Tiimihenki | 57 |
| 5.3.3 | Esimiehen osallistuminen..... | 58 |
| 5.3.4 | Yleisarvosana tiimistä | 59 |
| 6 | YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET | 61 |
| | LÄHTEET | 67 |
| | LIITE 1..... | 71 |
| | LIITE 2..... | 74 |
| | LIITE 3..... | 75 |

KUVIO- JA TAULUKKOLUETTELO

Kuviot:

| | |
|---|------|
| Kuvio 1. Toimivan työyhteisön elementit. | s.16 |
| Kuvio 2. Herzbergin tutkimustulokset. | s.23 |
| Kuvio 3. Jukupark Oy organisaatiokaavio. | s.34 |
| Kuvio 4. Oma panos tiimissä. | s.57 |
| Kuvio 5. Tiimihenki. | s.58 |
| Kuvio 6. Esimiehen osallistuminen. | s.69 |
| Kuvio 7. Yleisarvo tiimistä. | s.60 |

Kuvat:

| | |
|--|-------|
| kuva 1. Työhyvinvoinnin kuvauksia | s. 12 |
| Kuva 2. Motivaatio tuloksen tekijänä. | s.20 |
| Kuva 3. Maslow`n tarvehierarkia. | s.22 |

Taulukot:

| | |
|--|------|
| Taulukko 1. Kvantitatiivisen tutkimuksen tulokset | s.56 |
|--|------|

LIITELUETTELO

LIITE 1. Kyselylomake

LIITE 2. Avointen kysymysten mallintaminen, Kalajoki

LIITE 3. Avointen kysymysten mallintaminen, Turku

1 JOHDANTO

Työssä jaksamista ja työhyvinvointia eli työtyytyväisyyttä on käsitelty viime aikoina niin internetissä, kirjallisuudessa kuin erilaisten työtyytyväisyystutkimusten kautta. Palvelualalla työskentelevien määrä kasvaa jatkuvasti, ja palveluyritysten menestyminen ja imago riippuvat suurelta osin siitä, miten motivoitunut henkilöstö on antamaan työpanoksensa organisaation tavoitteiden saavuttamiseksi. Näin ollen organisaation tulee huomioida yksilön tarpeet, ja pidettävä huolta työntekijöistään, sillä työ toimii keinona yksilön psykologisten ja taloudellisten tarpeiden tyydyttämiseksi. Tärkeintä on yhteen sovittaa yksilön sekä organisaation tavoitteet, ja tällä tavoin myös toteuttaa ne kaikille tyydyttävällä tavalla.

Organisaatioitten tulisi työyhteisöistä rakentaa ”ihmisten työyhteisöjä”. Tällaisessa tehtävässä esimies on yleensä avainasemassa. Työntekijälle voimakas merkitys hänen työtyytyväisyyteensä ja työmotivaatioonsa on se, miten hän havaitsee ja kokee itse työn sekä työympäristön. Poistamalla työtyytymättömyyttä aiheuttavat osatekijät voidaan parantaa ja kehittää työntekijöiden kokemaa työtyytyväisyyttä ja työmotivaatiota. Tätä ennen tulisi huolellisesti tutkia henkilöstötyytyväisyyden tilaa, ja tämän jälkeen arvioida kehittämistoimenpiteitä, esimerkiksi, mihin työn osatekijöihin tulisi ensisijaisesti puuttua, ja mitä osatekijöitä tulisi kehittää. Näin ollen samalla myös selvitetään työtyytymättömyyden laajuus.

Tämän työn tarkoituksena on selvittää vesipuisto Jukupark Oy:n henkilöstötyytyväisyyden taso. Työtyytyväisyyttä tarkastellaan tässä työssä pääosin työntekijöitten näkökulmasta. Teoriaosuudessa keskitytään työtyytyväisyyden, työtyytymättömyyden sekä osittain työmotivaation eri osatekijöihin. Empiirisessä osuudessa analysoidaan vesipuisto Jukupark Oy:n henkilöstötyytyväisyystutkimuksen tuloksia. Tutkimus suoritetaan kyselylomakkeena, ja sen tuloksia analysoidaan sekä esitetään pääosin kvalitatiivisen eli laadullisen tutkimusmenetelmän kautta, mutta myös kvantitatiivisen eli määrällisen tutkimusmenetelmän kautta. Analyysissä tuloksia mallinnettiin Excel-taulukkoon sekä käytettiin SPSS tilasto-ohjelmaa.

1.1 Tavoite ja tutkimusongelma

Tällä työllä on tarkoituksena selvittää Vesipuisto Jukupark Oy:n henkilöstötyytyväisyyden ja työtyytymättömyyden tila, jotta jatkossa pystyttäisiin niihin puuttumaan oikealla tavalla.

Tutkimusongelmana ovat työtyytyväisyyden ja työtyytymättömyyden syyt ja aiheuttavat tekijät sekä niitten synty työntekijöiden näkökulmasta.

1.2 Työn raja

Tämän työn tutkimus oli tarkoitettu yhteensä 113:lle vesipuisto Jukupark Oy työntekijälle (Kalajoki: 52 henkilöä, Turku: 61 henkilöä), lukuun ottamatta esimiehiä ja yrityksen johtoa. Kaikki työntekijät olivat nuoria noin 17 – 21-vuotiaita määräraikaisia kesätyöntekijöitä. Tässä tutkimuksessa ei kysytty ikää, sukupuolta tai esimerkiksi koulutusta.

Tutkimus suoritettiin Jukuparkin vesipuistoissa 2010 elokuun puolessavälissä, ennen vesipuistojen sulkemista sesonkikauden loputtua. Tutkimus suoritettiin kyselylomakkeella ja vastaajille annettiin noin kaksi viikkoa aikaa vastata kyselyyn. Vesipuistojen esimiehet analysoivat kyselyn tuloksia viikon sisällä, heti sen jälkeen kuin, valmiit kyselylomakkeet oli palautettu. Tutkimus oli siis jo aikaisemmin tehty ja aineisto on ollut valmis siinä vaiheessa, kun aloitin opinnäytetyöni.

Tässä tutkimuksessa käydään läpi työtyytyväisyyttä, työtyytymättömyyttä ja osittain työmotivaatiota ja näitten osatekijöitä työntekijöiden näkökulmasta.

1.3 Työn rakenne

Opinnäytetyöni alkaa tiivistelmällä ja johdannolla. Varsinainen teoria osuus alkaa luvusta kaksi, jossa esittelen työtyytyväisyyden / työhyvinvoinnin määrittelyjä eri lähteitten näkökulmista. Työtyytyväisyyden alalukuna on työmotivaatio, joka antaa syvempää näkemystä työtyytyväisyydestä. Luvussa kolme käyn läpi työtyytymättömyyden määrittelyjä eri lähteitten kautta.

Empiirinen osa alkaa luvusta neljä, jossa esittelen tutkimuksen toteutusta, tutkimuksen kohderyhmää, tutkimusmetodia, kyselylomakkeen laadintaa, aineiston käsittelyä sekä tutkimuksen luotettavuutta. Tämän jälkeen luvussa viisi käyn läpi tutkimustuloksia ja niitten analysointia. Lopuksi, luvussa kuusi käydään yhteenve-to ja johtopäätökset läpi.

2 TYÖTYYTYVÄISYYS

Tässä luvussa käsittelen työtyytyväisyyden eri näkökulmia. Määriteltäessä työtyytyväisyyttä joudun monesti käyttämään termiä työhyvinvointi, joka monessa kirjallisuudessa yhdistetään vahvasti työtyytyväisyyteen ja käsitetään usein samana ilmiönä. Siksi myös itse oman työkokemukseni perusteella voin todeta, että ilman työhyvinvointia ei olisi työtyytyväisyyttä, eikä ilman työtyytyväisyyttä olisi työhyvinvointia.

2.1 Työtyytyväisyyden määrittely

Ahosen ja Ojalan mukaan työhyvinvointi tarkoittaa jokaisen yksilön hyvinvointia eli henkilökohtaista tunnetta ja viretilaa. Se tarkoittaa myös koko työyhteisön yhteistä vireystilaa. Työhyvinvointi on ennen kaikkea ihmisten ja työyhteisön jatkuvaa kehittämistä sellaiseksi, että jokaisella on mahdollisuus olla mukana onnistumassa ja kokea työn iloa (Ahonen & Ojala 2003:19). Työterveyslaitoksen nettisivut taas määrittelevät työhyvinvoinnin seuraavasti: ”Työhyvinvointi tarkoittaa, että työ on mielekästä ja sujuvaa turvallisessa, terveyttä edistävässä sekä työuraa tukevassa työympäristössä ja työyhteisössä.” (Työterveyslaitos 2010). Ojala ja Ahonen mainitsevat vielä sen, että laatu perustuu työhyvinvointiin, osaamiseen ja motivaatioon. (Ojala & Ahonen 2003:56.)

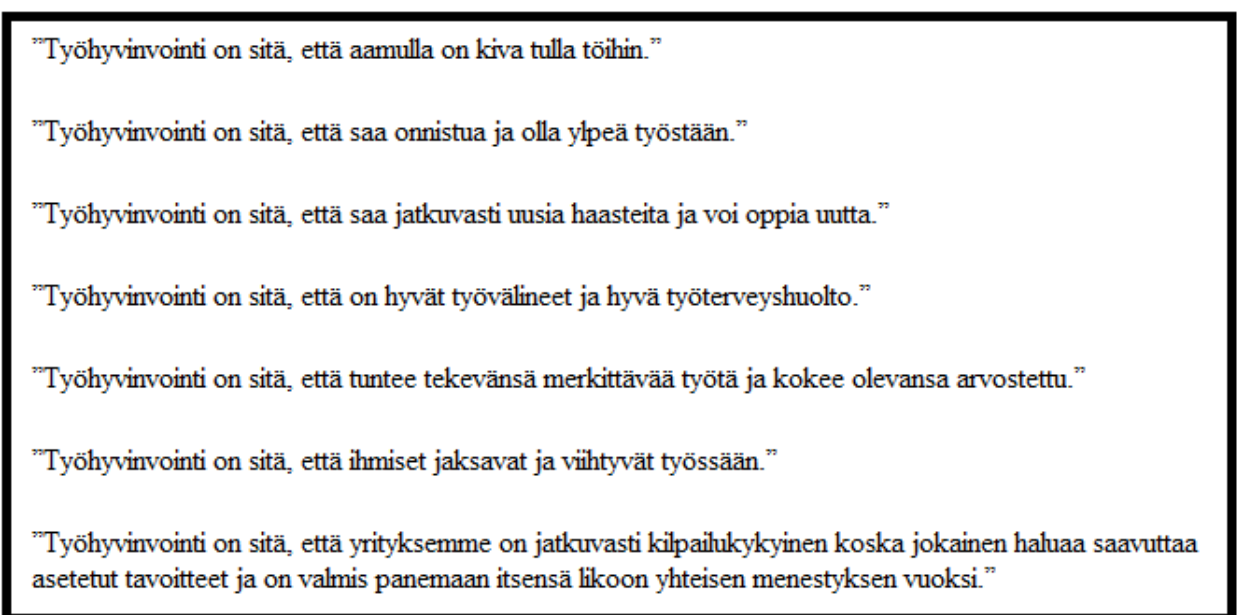
Kaivolan ja Launilan mielestä työhyvinvointia ei saavuteta liikkumalla, yhteisillä teatterimatkoilla, tai se ei seuraa työpaikalle mukavan tyhy-kuntoutusviikon myötä. Se ei ole yhden koulutuspäivän tuote tai projekti. Sitä ei voi myöskään ulkopuolinen tuottaa, eikä sitä ole ostettavissa rahalla ja resursseja lisäämällä. (Kaivola & Launila 2007: 127 – 128.)

Kaivola ja Launila jatkavat myös, että työhyvinvointi syntyy työstä ja sen seurauksista. Hyvin tehty työ ja toimiva yhteisö ovat ainoat tahot, jotka voivat tuottaa työhyvinvointia. Yleistä työhyvinvointia ei ole olemassa, vaan se on osa jokapäiväistä organisaation toimintaa, johon jokainen organisaation taso ja jäsen osallistuvat. Työhyvinvointi on jatkuvasti muuttuva ilmiö. Kaikki työhön, työntekijään,

johtamiseen, työyhteisöön ja koko organisaation vaikuttavat tekijät vaikuttavat myös työhyvinvointiin. (Kaivola & Launila 2007: 128.)

Raili Kiviranta kertoo työhyvinvoinnista seuraavasti: ”Hyvinvoivat työntekijät pitävät huolta kyvyistään ja haluavat tehdä työnsä hyvin, jolloin he myös tuottavat paremmin. Huolehtimalla hyvinvoinnista eli työkyvystä, osaamisesta, jaksamisesta ja työtyytyväisyydestä, mahdollistetaan ihmisten monipuoliset ja aktiiviset työvuodet. Koneisiin ja laitteisiin sekä ohjelmistoihin investoidaan ja niitä huolletaan. Samaa on tehtävä työntekijöille, jos organisaation tulos syntyy ihmisten työllä.” (Kiviranta 2010: 43.)

Seuraava kuva kuvaa usein toistuvia ihmisten kuvauksia työhyvinvoinnista:



Kuva 1. Työhyvinvoinnin kuvauksia. (Ahonen & Ojala 2003:19.)

Juhani Kauhasen Henkilöstövoimavarojen johtaminen, (2010) kirjassa työhyvinvointi määritellään taas seuraavasti; hyvä johtaminen, palkitseminen, osaamisen kehittäminen, vastuullinen liiketoiminta, työn ja muun elämän yhteensovittaminen, työajat, tasa-arvo, työkyky ja työterveys sekä työturvallisuus. Kyseisen kirjan mukaan työhyvinvoinnilla tarkoitetaan sellaista työolojen kehittämistä ja työn si-

sällön rikastuttamista, töiden järjestämistä ja johtamista, joka tyydyttää sekä yksilöitä että organisaatiota. (Kauhanen 2010: 200 – 201).

Työhyvinvointi sekä työtyytyväisyys käsittää ihmisen sekä fyysisen, psyykkisen että sosiaalisen kunnon (Östeberg 2009: 158). Henkilöstön osaaminen, toimintatavat ja työtyytyväisyys ovat keskeinen yrityksen kilpailuetua rakentava tekijä. Yritys menestyy kun sen työntekijät voivat hyvin. (Östeberg 2009: 15.)

Östebergin mukaan toimivassa ja hyvinvoivassa työyhteisössä vuorovaikutus on avointa, yhteisiä pelisääntöjä noudatetaan, johtaminen koetaan oikeudenmukaiseksi ja työnteko palvelevaksi. Työyhteisössä luottamusta ja avoimuutta edistävät oikeudenmukainen kohtelu, toisien kunnioitus, ja myös kun kaikkien mielipiteet otetaan huomioon. (Östeberg 2009: 159.)

Yhteisöllisyydellä on hyvin vahva vaikutus työtyytyväisyyteen Kaivolan & Launilan mukaan. Hyvin toimivassa ja tuotettavassa organisaatiossa ”me-henki” ja yhteenkuuluvuuden tunne ovat suorassa suhteessa tulokseen. Työelämässä yhteisöllisyys tukee terveyttä, hyvinvointia, oppimista ja tuloksellisuutta. Se luo myös yhteenkuuluvuutta ja tarjoaa jäsenilleen turvaa. Yhteisöllisyyttä ei kuitenkaan ole ostettavissa markkinoilta ja suoraan liitettävissä omaan työorganisaatioon, vaan se edellyttää pitkäaikaista yhteistä ponnistusta ja keskinäisen ymmärryksen aikaansaamista. Jokainen ihminen haluaa olla osa jotakin kokonaisuutta, jonka hän kokee hyväksi ja merkitykselliseksi. Toimivassa yhteisössä on hyvä ilmapiiri, mikä näkyy muun muassa jäsenten välisenä keskinäisenä luottamuksena ja tukena, aitoa auttamishaluna, toisen huomioon ottamisena, yhteishenkenä, avoimuutena ja joustavuutena. Tällaisessa yhteisössä yksilölle syntyy kokemus kohdatuksi tulemisesta omana itsenään menettämättä yksilöllisyyttään. Hyvä yhteisö siis auttaa jokaista jäsentään toteuttamaan omaa yksilöllisyyttään, näin työelämässä on lupa olla omana aitona itsenä eikä roolinsa vankina. (Kaivola & Launila 2007: 77 – 79.)

Taru Kaivola (2003: 58 – 60) ottaa tiimityöskentelyn esille työtyytyväisyyden osatekijänä. Kaivolan mukaan tiimityöskentely rakentuu parhaimmillaan tiimin jäsenten keskinäisen luottamuksen ja arvostuksen sekä yhteisten tavoitteiden pohjalle. Jokaisen on näin helppo tunnistaa oma roolinsa, sekä toisten roolit ja osaaamisen. Ilman toimivia ihmissuhteita tiimillä ei ole toimintaedellytyksiä, ja sen kehitys ei ole tarpeeksi vahva. Onnistuneen tiimityöskentelyn takeena ovat yksilöiden tahto ja sitoutuminen asiaan. Tiimityöskentelyn onnistumista säätelevät organisaation toimintaan liittyvät arvot. Tiimin johtaja, joka on yleensä lähin esimies, on erityisen tärkeässä asemassa, ja hänellä on vastuu tiimin jäsenten erilaisuuden hyödyntämisestä ja yhteistyön luomisesta. Tiimin toimivuutta heikentävien ilmiöiden syntyä ehkäistään keskustelemalla ja kuuntelemalla. (Kaivola 2003: 58 – 60.)

Kaivola korostaa avoimuuden tärkeyttä työyhteisön keskuudessa. Hän kuitenkin huomauttaa, ettei avoin vuorovaikutus ole suorien sanojen paukauttamista päin naamaa, vaan se on erilaisuuden ja erimielisyyden hyväksymistä, toisten kunnioittamista ja arvostamista. Myös palautteen antaminen on yksilön kannalta olennainen asia. Työyhteisössä palautteen antaminen ja saaminen ovat välttämättömiä, jotta yksilöllä olisi mahdollisuus arvioida omaa työtään ja näin ollen kehittyä. Palautteen antamisen ja sen vastaanottamisen vastuu on aina jokaisella itsellään. Työyhteisöissä esimiehen on annettava oikea suunta, eikä pakoilla palautteen antamista. Kaivola ottaa esiin myös huumorin tärkeyden. Hänen mielestään töissä saa ja pitää nauraa, sillä nauru on yksi parhaimpia keinoja stressin ehkäisyyn ja se elävöittää vuorovaikutussuhteita. Huumori avaa uusia näkökulmia asioihin ja rikoo rajoja sekä lukitsee monet ongelmatilanteet. Huumori tulee nähdä työyhteisön ilmapiirin lisämausteena eikä itsetarkoituksena. Vapaus nauraa töissä kertoo siitä, että työyhteisössä osataan käsitellä kaikenlaisia asioita ja työntekijöitä yhdistää helppo ja avoin yhteisöllisyys. (Kaivola 2003: 145 – 157.)

Mitä sitten ovat hyvät työyhteistaidot, ja millainen on hyvä sekä yhteistyötaitoinen työntekijä? Yleensä hyväksi yhteistyötaitoiseksi työntekijäksi kuvataan sellaista henkilöä, joka tuntee työn tavoitteet ja menetelmät, hänellä on pyrkimys tehdä työnsä mahdollisimman hyvin, hän ottaa vastuun tekemisistään, hänellä on

pyrkimys olla hyvässä henkisessä ja fyysisessä kunnossa, hän noudattaa työaikoja, hän on yhteistyökykyinen ryhmässä toimija, hän uskaltaa tuoda mielipiteensä julki sekä hyvässä että pahassa, hän antaa palautetta, hän on joustava, hän pitää myös itsensä ajan tasalla ja kehittää itseään. Lain mukaan taas hyväksytyt työyhteistaidot ovat seuraavat:

- työntekijän on oltava huolellinen
- noudatettava työnantajan ohjeistuksia ja määräyksiä
- huolehdittava osaltaan työturvallisuudesta
- pidättäytyttävä kilpailevasta toiminnasta
- huolehdittava työnantajan ammattisalaisuuksien ja muiden luottamuksellisten tietojen salassapidosta ja toimittava muutenkin asemansa mukaisesti
- hän ei saa käyttäytyä muita kohtaan häiritsevästi tai epäasiallisesti.

Työyhteistaitoihin siis kuuluu lähtökohtaisesti yhteisten pelisääntöjen noudattaminen. Työyhteisöihin luetaan ne valmiudet, jotka edesauttavat hyvää yhteistyötä työpaikalla. (Suutarinen & Vesterinen 2010:112 – 113.)



Kuvio 1. Toimivan työyhteisön elementit (Kaivola & Launila 2007: 134).

Kuvio 1. selittää sen, että toimiva työyhteisö tukee yksilön hyvinvointia ja jaksamista edistämällä henkilöstön hyvinvointia. (Kaivola & Launila 2007: 133.)

Sinikka Välikosken artikkelissa puhutaan siitä, kuinka tärkeää on työyhteisön avoin ilmapiiri. Artikkelissa puhuttiin siitä, kuinka kahvipaussi työpaikalla on parhaimmillaan terapeutin hetki, jonka aikana kaikki eivät halua puhua työasioista. Tällöin työntekijä irtautuu hetkeksi töistä, ja voi keskustella työtovereitten kanssa muista asioista, jotka eivät liity työhön. Vielä parempaa on se kuin kahvitunnin aikana työmaalla raikaa nauru, sillä nauru on merkki siitä, että työyhteisössä on turvallista olla, kun siellä voi nauraa sekä laskea leikkiä asioista. Sillä tavalla ihminen voi saada bonusta työyhteisöstä. Kahvitauko paljastaa helposti työpaikan hengen ja ilmapiirin. (Välikoski 2011.)

Hyvä johtaminen on yksi tärkeimmistä työtyytyväisyyden lähteistä (Ahonen & Ojala 2003:122). Johtamisen ja osaamisen kehittäminen korreloivat henkilöstötyytyväisyyden kanssa ja henkilöstön tyytyväisyydellä esimiestoimintaan on myös havaittu olevan vahva korrelaatio tuottavuuteen. (Petäjäniemi 2007.)

Mikään työyhteisö tai tiimi ei voi toimia tehokkaasti ilman hyvää johtamista. Tarvitaan johtaja tai esimies, joka huolehtii, että työnteon edellytykset ovat jatkuvasti kunnossa. Ensiksi esimiehen on tärkeä muodostaa käsitys siitä, että mikä on hänen tehtävänsä ja roolinsa työyhteisössä. Esimiehenä onnistumisen lähtökohta on, että hän ymmärtää oman tehtävänsä merkityksen ja käyttää siihen liittyvää valtaa työyhteisön parhaaksi. Esimiehen velvollisuus on ylläpitää järjestystä ja selkeyttä, jotta työyhteisö voi toimia tavoitteellisesti. Henkilöstön työmotivaation luominen ja työtyytyväisyyden mahdollistaminen eivät ole irrallisia. Ilo ja halu tehdä työtä syntyy, kun työntekijät kokevat, että asetetut tavoitteet voidaan saavuttaa tai jopa ylittää ne. (Järvinen 2001: 13 & 27.)

Joutsenkunnas ja Heikurainen (1996: 71) ovat hyvin samalla linjalla kuin Järvinen edellä mainitussa tekstissä. Heidän mielestään esimiehen taito perustuu moneen eri tekijään, esimerkiksi ominaisuuksiin, tietoihin, kykyihin ja asenteisiin. Esimies tarvitsee menestyäkseen alaan liittyvää ammattitietoa ja asiantuntemusta sekä myös ihmisten käsittelyyn liittyviä taitoja. Näitä ovat esimerkiksi työntekijöiden motivointi, toisiin ihmisiin vaikuttaminen ja ihmisen käyttäytymisen perusasioiden hallinta.

Kauhasen (2010: 139) sekä Thaimaassa Rangsit Univeristy koulussa vaihtoopilaana käymäni luennon Human Resource Management in Tourism and Hospitality mukaan henkilö on tyytyväinen samoihin työtehtäviin keskimäärin noin neljän vuoden ajan. Yleensä uudessa työtehtävässä ensimmäinen vuosi kuluu kaikkien tehtävään kuuluvien asioiden opettelemiseen. Sen jälkeen seuraavat vuodet sujuvatkin jo joustavasti, mutta ajan kuluessa mielenkiinto tehtäviin alkaa hiipua ja sen myötä työtyytyväisyys laskee. (Kauhanen 2010: 139.)

Oman työkokemukseni perusteella esimiehenä Huvipuisto Wasalandiassa sekä Jukupark vesipuistoissa voin todeta, että nämä edellä mainitut ilmiöt vastaavat hyvin todenmukaisesti työhyvinvointia ja edistävät siten työtyytyväisyyttä. Haluan vielä itse korostaa nuorten kesätyöntekijöitten työtyytyväisyyden merkitystä, sillä kyseessä on merkittävä tämän päivän ja tulevaisuuden voimavara. Hyvän kesätyön periaatteisiin kuuluu mielestäni tukea nuorten työntekijöiden osaamisen

kehittymistä ja kartuttaa nuorten työkokemusta. Kesätyöntekijöitä tulee siis kohdella ja arvostaa samalla tavalla kuin vakituisia työntekijöitä. Kesätyöntekijöitten tulisi myös osallistua vakituisten työntekijöiden kanssa viikkopalaveriin, palauttekeskusteluihin, tuote- ja palvelukoulutuksiin sekä yhteisiin illanviettoihin. Kesätyöntekijöitä tulee palkittava hyvästä työstä ihan niin kuin muitakin yrityksen työntekijöitä. Tällä tavalla kesätyöntekijät kokevat kuuluvansa ”perheeseen”.

2.2 Työmotivaation määrittely

Motivaatio-sana on alun perin johdettu latinankielisestä sanasta ”movere”, joka tarkoittaa liikkumista. Myöhemmin motivaatio-sanalla on alettu tarkoittaa myös käyttäytymistä virittävien ja ohjaavien tekijöiden järjestelmää. Nykypäivinä motivaatiolla kuitenkin tarkoitetaan motiivien aikaansaamaa tilaa. (Kauhanen 2009: 112.)

”Aktiivisuus, halu tehdä jotakin, tarve – tässä muutamia ilmaisua asialle. Motivaatio on varsin henkilökohtainen ja yksilökohtainen. Motivaatiossa on mukana valintaa, aikomusta ja halukkuutta. Ihminen arvioi vaihtoehtoja, sitten hän valitsee mielekkäänsä ja merkityksellisen asian tai tekemisen ja toimii sen mukaan”. Näin puolestaan Raili Kiviranta määrittelee motivaation (2010: 35).

Työmotivaatiota ja työtyytyväisyyttä on tutkittu kauan, Edwin A. Locken ja Gary P. Lathamien artikkelissa esitetään teoria työmotivaation ja työtyytyväisyyden syntymisestä. Artikkelissa esitettävän teorian ja mallin mukaan työntekijän korkea suorituskky saavutetaan, kun seuraavat neljä asiaa täyttyvät; huomion ja tekemisen oikea suuntaaminen, vaivannäkö, sitkeys sekä strategioiden ja suunnitelmien kehittyminen. Kun korkea suorituskky on palkitsevaa, niin se johtaa työtyytyväisyyteen työntekijän osalta, joka taas johtaa siihen, että työntekijä on entistä sitoutuneempi kyseiseen organisaatioon ja sen tavoitteisiin. (Locke & Edwin 1990.)

Silvennoisen ja Kauppinen (2006:26) mukaan motivaatiolla voidaan tarkoittaa eri tekijöiden järjestelmää, joka virittää ja ohjaa käyttäytymistä ja määrittelee sen, miten ihminen pyrkii toteuttamaan tavoitteensa. Motivaatio voidaan jakaa sisäiseen ja ulkoiseen motivaatioon. Sisäinen motivaatio liittyy ihmisen arvoihin ja

psykologisiin tarpeisiin, kun ulkoinen motivaatio liittyy työn suorittamista seuraaviin palkkioihin ja rangaistuksiin.

Östeberg perustelee motivaation seuraavasti: Motivaatio on sisäinen käyttövoima, joka aktivoi ihmisen ponnistelemaan haluamiinsa tavoitteisiin. Silloin kun ihminen kokee tekevänsä itselleen sopivaa, kiinnostavaa ja riittävästi haastavaa työtä hän on hyvin todennäköisesti tyytyväinen. Sisäinen motivaatio liittyy tilaisuuteen käyttää omia kykyjään, kokea onnistumisia ja toimia itsenäisesti. Luovat ja osallistuvat toiminta- ja työskentelytavat sekä avoin ja vuorovaikutteinen työilmapiiri motivoivat osaltaan työryhmän jäseniä ponnistelemaan yhteisten tavoitteiden saavuttamiseksi. (Östeberg 2009: 151.)

Kun ihminen tekee työtä, jonka hän kokee omakseen, työstä tulee ikään kuin mieluisa harrastus. Työhön liittyvät motiivit syntyvät itseisarvoisesti työstä. Puhutaan siis niin sanotuista sisäisistä motiiveista, jotka ovat pitkäkestoisia. Työ, joka sopii ihmiselle ja vastaa hänen kiinnostuksen kohteitaan sekä aiheuttaa työtyytyväisyyttä, luo perustan pitkäkestoiselle työmotivaatiolle. (Juuti & Vuorela 2002:67.)

Riitta Stömmer (1999: 154 - 161) puhuu esimiehen vaikutuksesta työntekijän motivaatioon. Esimies voi myönteisellä palautteella vahvistaa työntekijän uskoa kykyihinsä ja kehittymisen mahdollisuuksiin. Esimiehellä on asemansa perusteella suurempi vaikutus työntekijään kuin esimerkiksi työtovereilla. Esimiehen varassa työntekijä voi motivoitua uusiin ponnistuksiin. Esimiehen vilpitön kiitos hyvistä suorituksista ja onnistumisista tuottaa arvostetuksi tulemisen kokemuksen ja lisää työtyytyväisyyttä sekä sitoutumista organisaatioon. Esimiehen on mahdollista siis luoda osaltaan edellytyksiä motivaation syntymiselle. Motivaatio on kuitenkin monella tavallaan hankalaksi käsiteltävissä oleva asia, sillä se syntyy ihmisen sisällä ja sen juuret ovat hyvin yksilölliset jokaisen työntekijän kohdalla.

Työmotivaatiolla on tärkeä merkitys, sekä yritykselle että yksittäiselle työntekijälle. Organisaation kannalta työmotivaatiolla on ratkaisevan tärkeä osa työn tuottavuudessa. Siksi hyvän työmotivaation merkitystä ei organisaation tuloksellisessa toiminnassa voida liikaa korostaa. Tätä voidaan havainnollistaa seuraavalla kaavalla: (Joutsenkunnas & Heikurainen 1996: 96.)

| |
|--|
| $\text{Tulokset} = \text{Motivaatio} \times \text{Kyvyt} \times \text{Mahdollisuudet}$ |
|--|

Kuva 2. Motivaatio tuloksen tekijänä (Joutsenkunnas & Heikurainen 1996: 96.)

Jos näin ei kuitenkaan tapahdu, huono työmotivaatio vaikuttaa vuorovaikutusta-
pahtumaan monella tavalla haitallisesti. Ensinnäkin itse palvelu hoidetaan huonos-
ti, asiakkaaseen suhtaudutaan välinpitämättömästi ja oma-aloitteinen lisäpalvelu-
jen tarjoaminen jää pois. Näin huono työmotivaatio heijastuu välittömästi asiakas-
palveluun, ja näkyy jonkin ajan kuluttua myös yrityksen myyntiluvuissa. Sen si-
jaan tuotantolaitoksessa voidaan heikosti motivoitunut henkilö saada tekemään
oma osuutensa tuotantoprosessissa eikä motivoitumattomuus näy asiakkaalle tule-
vassa tuotteessa. (Joutsenkunnas & Heikurainen 1996:96.)

Joutsenkunnas ja Heikurainen (1996: 99) kertovat teoksessaan vielä sen, että mo-
tivaatioon vaikuttavat tekijät voidaan jakaa kolmeen ryhmään:

1. Yksilölliset tekijät, esimerkiksi henkilön asenteet, persoonallisuus, tarpeet jne.
2. Työmotivaation vaikuttavat työhön ja työtehtävään liittyvät tekijät kuten esimerkiksi vastuun määrä, työtahti jne.
3. Työympäristöön ja organisaatioon liittyvät seikat, esimerkiksi työtoverei-
den toiminta, esimiehen johtamiskäyttäytyminen, organisaatioilmasto, pal-
kitsemisjärjestelmät, organisaatiorakenne jne.

2.2.1 Motivaatioteorioita

Raili Kivirannan mukaan tarpeet ovat motivoitumisen lähtökohtana. Joidenkin
perustarpeiden tyydyttämisessä auttavat raha ja toimeentulo, vaikka ne eivät tuot-
tavuuden kehittämisen kannalta olekaan avainasemassa. Rahaa ja toimeentuloa
tärkeämpi on kuitenkin turvallisuuden tarve ja tunne. Se on tärkeä niin nuorille
kuin ikääntyville työntekijöille motivoitumisessa. Myös itsensä tuottamisen tar-

peet ovat nousseet esille, samoin mahdollisuus vaikuttaa oman työn sisältöihin ja tapoihin, niin kuin jo aikaisemmin mainitsin työtyytyväisyyttä määriteltäessä. (Kiviranta 2010:35.)

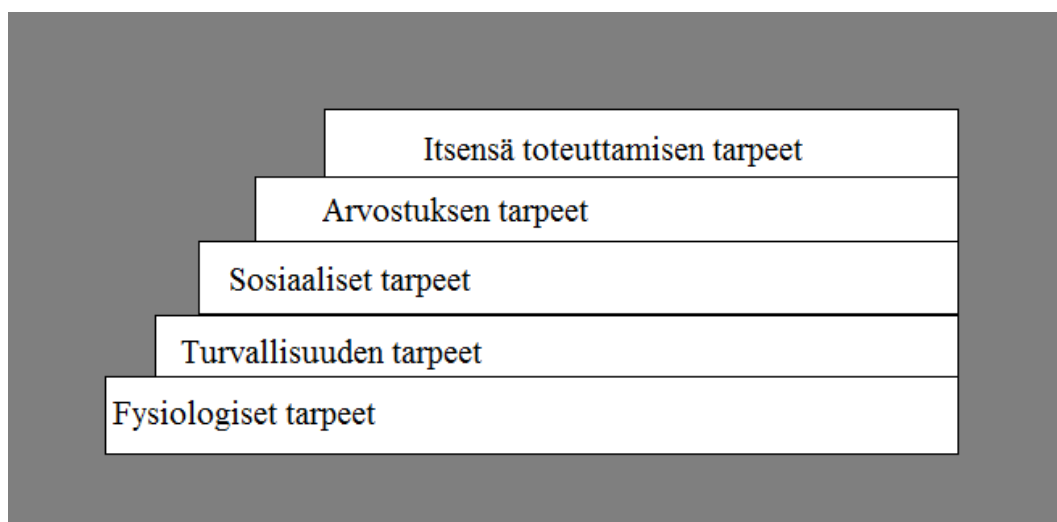
Tarveajattelun jälkeen motivoitumiseen on tullut runsaasti uutta. On olemassa muun muassa kolme aktiivisuuteen perustuvaa motivaatiomallia, joiden taustalla ovat taloudelliset eli rationaaliseen, kehittyvään ja yksilön sisäisiin prosesseihin keskittyvät motivaatioteoriat. (Kiviranta 2010: 35 – 36.)

Yksilöt tavoittelevat mielihyvää, rahaa ylennyksiä, ystävyyttä, valtaa, statusta, tietoa, mielikuvia, toivoa, vapautusta tuskasta, erottautumista ja einomaisuutta. Näistä hyödyistä joku on muista tärkeämpi ja motivoi rationaalisesti ajattelevaa yksilöä toimimaan. Rationaalisen ajattelun mukaan tarvitaan vain päättelyä ja kykyä valita, jotta yksilö voi valita ”oikean juuri häntä motivoivan tekijän”. Organisaatio valitsee omia tavoitteitaan parhaiten toteuttavat yksilöt, seuraa heidän toimintaansa ja palkitsee. (Kiviranta 2010: 36.)

Kehittymistä painottavassa motivaatiossa on kyseessä oppimisen merkitys. Perusajatuksena on, että ihminen muuttuu ja kehittyy, jolloin motivaatio perustuu enemmän kasvuun ja itsensä toteutukseen, kuin taloudellisten tai rationaalisten hyötyjen tavoitteluun. Kasvuun perustuvaa motivaatiota ei voida saavuttaa, ellei ihmisen kasvulle ja kehitykselle anneta mahdollisuutta sekä luoda edellytyksiä. Yksilö tarvitsee sopivasti haasteita ja oikeanlaisia tehtäviä voidakseen toteuttaa kehittymistä painottavaa motivaatiota. (Kiviranta 2010: 36.)

Prosessilähtöinen minä ja motivaatio, jossa tarkastellaan minän eri älyllisiä puolia ja elämän hallintaa. Ihminen tekee valintoja, jotka perustuvat hänen vapaaseen tahtoonsa ja sisimpäänsä. Keskeisiä käsitteitä ovat kaikki itse-alkuiset asiat ja sanat, kuten itsetuntemus, itsearviointi ja itseluottamus. Tärkeitä käsitteitä ovat myös erilaiset omaa kyvykkyyden ja pystyvyyden tunnetta kuvaavat tekijät. Yksittäisen ihmisen ajatukset ja älyllinen maailma toimivat hänen motiivien lähteenä. Ajatus pärjäämisestä yhtenä keskeisenä työelämän voimana perustuu juuri tähän käsitykseen ihmisestä itseään arvioivana ja omasta toiminnastaan oppivana. (Kiviranta 2010: 36 – 37).

Motivaatioteorioita on kehitetty useita. Yksi tunnetuimmista on amerikkalainen sosiaalipsykologi Abraham Maslow`n 1943 esittämä tarvehierarkiamalli, jonka mukaan tarpeet etenevät hierarkkisesti portaittain tärkeysjärjestyksessä työelämään sovellettuina: fysiologiset tarpeet (ruoka, uni, jano jne.), turvallisuuden tarpeet (työsuhteen varmuus, työturvallisuus, palkkaus, työtyytyväisyys jne.), sosiaaliset tarpeet (välittäminen, hyväksyntä, yhteenkuuluvuus, esimies-alaissuhde jne.), arvostuksen tarpeet (itsenäisyys, itsekunnioitus, palkitseminen ja palautekäytännöt jne.) sekä itsensä toteuttamisen tarpeet (kehittymismahdollisuudet, sitoutuminen, luovuuden käyttö, saavutukset työssä jne.). (Silvennoinen & Kauppinen 2006:26.)

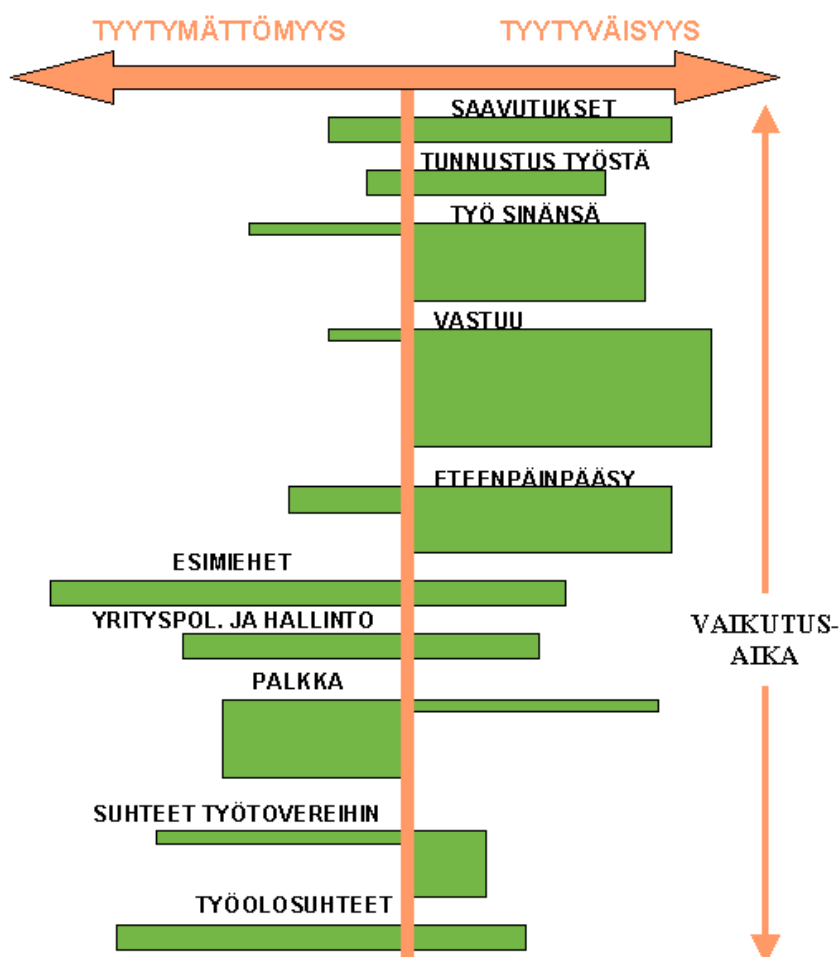


Kuva 3. Maslow`n tarvehierarkia (Joutsenkunnas & Heikurainen 1996:101).

Maslow`n tarvejako antaa todellisuudesta yksinkertaistetun kuvan. Ihmisellä voi esimerkiksi olla useitakin tarpeita yhtä aikaa. Jotkut työntekijät asettavat tulot ja turvallisuuden etusijalle, mikä on lähinnä merkki siitä, että heidän työnsä on niin eristäytynyttä ja rutiininomaista, täten yhteenkuuluvuuden tunteen kokeminen ja itsensä toteuttaminen on hyvin alhaista. (Joutsenkunnas & Heikurainen 1996:101.)

Silvennoinen ja Kauppinen (2006:26) toteavat vielä, että Maslow`n tarvehierarkiassa kuvatut tarpeet eivät kuitenkaan ole pysyviä. Töiden ja ihmisen elämäntilanteet muuttuvat ja siten myös tarpeiden keskinäinen järjestys muuttuu.

Fredrick Herzberg, motivaatiohygieniateorian kehittäjä, jota usein kutsutaan myös 2-faktoriteoriaksi, kiinnittää huomion niihin tehtäviin, joita työntekijöiden on suoritettava työssään. Perusajatuksena tässä teoriassa on se, että työtyytyväisyyttä luovat eri tekijät kuin työtytymättömyyttä. Herzbergin tutkimuksissa 1960-luvulla Yhdysvalloissa havaittiin, että työtyytyväisyyttä saavat useimmiten aikaan saavutukset, tunnustus, työ sinänsä, vastuu ja kasvu. Toiset seikat taas aiheuttavat huonosti hoidettuina mitä useammin tyytymättömyyttä ja hyvin hoidettuina ovat merkitsemättömiä: yrityspolitiikka ja hallinto, työnjohto, suhteet työnjohtoon, palkka, suhteet työtovereihin, henkilökohtainen elämäntilanne, suhteet alaisiin, status ja turvallisuus. (Joutsenkunnas & Heikurainen 1996:104, Kauhanen 2009:112 – 113).



Kuvio 2. Herzbergin tutkimustulokset (Heikkilä 2010).

Työtyytyväisyyttä lisääviä toimenpiteitä pitäisi käyttää henkilöstön motivoimiseksi parempiin työsuorituksiin ja tyytymättömyyttä aiheuttavat seikat pitäisi pyrkiä poistamaan, tämä oli Herzbergin johtopäätös tutkimuksesta. Kritiikkiä joudutaan tästä tutkimustuloksesta kuitenkin esittämään, sillä tutkimus tehtiin yli neljäkymmentä vuotta sitten ja se koski amerikkalaisia työyhteisöjä. Aika, arvostusten muutos ja taloudellisen toimeentulon paraneminen vaikuttavat huomattavasti motivaatioperusteisiin. Kaikesta huolimatta Herzbergin tutkimustuloksia ei nykyäänkään voida Suomessa ohittaa. Tulosten perussanoma on edelleen kelvollinen. (Kauhanen 2009:113.)

2.2.2 Henkilöstön motivaatio

Motivoituakseen ja tuottaakseen työntekijöiden on tunnettava kiinnostusta työhönsä ja saatava siitä tyydytystä. Motivoituneiden ja tuottavien työntekijöiden on uskottava, että heidän palkkansa, luontaisetunsa, työolonsa ja työturvallisuutensa ovat kohtuulliset ja että heidän esimiehensä sekä koko johto kohtelevat heitä reilusti ja oikeudenmukaisesti. (Ropponen 1989: 41.)

Motivoituneet työntekijät tietävät, mikä on heidän työtään. He tietävät, miten heidän työnsä vaikuttaa organisaatioon tavoitteisiin ja päämääriin, mitä tuloksia heiltä odotetaan ja, että he saavat vapaasti saavuttaa tavoitteensa omalla tavallaan (Ropponen 1989:37.)

Ropposen mukaan tärkeimpiä motivaatio tekijöitä työntekijöitten kannalta ovat esimiehen pätevyys, delegointitaidot sekä palautteen antaminen. Tästä hyvänä esimerkkinä voisi olla se, miten joillakin esimiehillä on tapana selittää alaisilleen, miksi heidän työnsä ovat tärkeitä ja miten heidän työnsä vaikuttaa koko yrityksen toimintaan. Tällä tavalla esimies sekä informoi että saa heidät luottamaan itseensä ja uskomaan, että he ovat tärkeitä ihmisiä organisaatiossa. Myös informaatio jostakin tulevasta uutuudesta tai yhtiön tulevaisuuteen vaikuttavasta tapahtumasta saa työntekijän tuntemaan itsensä ”sisärenkaan” jäseneksi, mikä on tärkeä motivaatiotekijä. Hyvä delegointi taas antaa työntekijöille jatkuvasti mahdollisuuden harjaantua työssä ja tilaisuuksia oppimiseen ja kasvuun. (Ropponen 1989: 36 – 38.)

Otala ja Ahonen ovat samaa mieltä Ropposen kanssa johtamisen vaikutuksista työntekijöitten motivaatioon. Johtaminen ja esimiestyö vaikuttavat ihmisten motivaatioon, sitoutumiseen, töiden järjestelyyn, yhteistyömahdollisuuksiin ja ihmisten resurssien tehokkaaseen tai tehottomaan hyödyntämiseen. (Otala & Ahonen 2003:23.)

Helsilä ja Salojärvi puolestaan (2009: 156) toteavat sen, että osaamisen tietoinen kehittäminen on tärkeä jokaisen yksilön työmotivaation ja sitoutumisen kannalta. Työmotivaatio ja sitoutuminen edistävät yksilön hyvää suoriutumista ja näin ollen johtavat työnantajankin näkökulmasta toivottuun lopputulokseen. Edistämällä henkilöstölle tärkeitä asioita työnantaja samalla parantaa yrityksen tilannetta ja tulevaisuuden päämääriä. (Helsilä & Salojärvi 2009: 156.)

Raili Kiviranta esittelee rahan eli palkan merkityksen motivoitumisessa seuraavasti: Palkka ja toimeentulo tulevat monille ensimmäisinä mieleen mietittäessä työhyvinvoinnin rakentumista. Jokainen ihminen tarvitsee rahaa tyydyttääkseen muita tarpeitaan. Raha ei kuitenkaan ole tärkein hyvinvoinnin lähde, vaan muut tekijät ovat merkittävämpiä. Rahaa tarvitaan ja se antaa mahdollisuuden moniin muihin tärkeisiin seikkoihin, mutta raha hyvinvoinnin lähteenä on väistymässä muiden lähteiden tieltä. Tutkimusten mukaan rahan motivaatiota ja hyvinvointia lisäävä voima heikkenee sitä mukaan kuin rahaa tulee lisää. Ulkoisista motivaation ja hyvinvoinnin lähteistä ollaan siirtymässä sisäisempiin, enemmän työn sisältöön ja ihmisen kasvuun liittyviin motivaation ja hyvinvoinnin lähteisiin. (Kiviranta 2010: 44 – 45).

3 TYÖTYYTYMÄTTÖMYYS

Östebergin mukaan työyhteisössä, jonka ilmapiiri on huono töiden sujuvuus, laatu ja tuloksellisuus heikkenevät. Myös työyhteisössä avoimuudessa ja luottamuksessa on puutteita silloin, kun esiintyy syyttelyä, etsitään syyllisiä, pilkataan ja puhutaan selän takana, ajatellaan vain omaa etua ja keskustelut ovat väittelyitä, joissa vahvin voittaa. Östeberg toteaa myös, että tiedonkulun puutteet, huono ilmapiiri, huonot mahdollisuudet vaikutta ja tyytymättömyys esimiestyöhön, ovat usein syitä huonon ilmapiirin ja henkisen väkivallan taustalla. Jos organisaation muutosten ja vauhdin pyörteissä työntekijät tulevat epätietoisiksi omasta roolistaan ja työnsä päämäärästä, sitoutuminen ja jaksaminen on vaikeaa. (Östeberg 2009: 158 – 161.)

Kauhasen (2010: 201) mukaan taas työhyvinvoinnin suurimmat esteet liittyvät usein työyhteisön kulttuuriin, arvoihin ja ihmisten toimintamotiiveihin. Raili Kiviranta (2010: 46) toteaa teoksessaan että, kun asiat ovat työyhteisössä huonosti, se näkyy myös työntekijästä, esim. pahoinvointi, ahdistus, väsyminen, haluttomuus ja passiivisuus lisääntyvät. Sitä myöten työpanos jää huonommaksi, kehittymistä ei tapahdu, osaaminen jää jälkeen vaatimuksista ja tuottavuus laskee.

Osa ahdistuksesta selittyy koko työelämän nopeilla ja vaikeasti hallittavilla muutoksilla, mutta suuri osa pahoinvoinnista töissä johtuu heikosta ihmisten johtamisen tasosta. Tutkimusten mukaan suurimmaksi ongelmaksi työelämässä koetaan kiire, vähäinen palaute, työn vähäinen palkitseminen, esimiesten vähäinen tuki, epäoikeudenmukainen kohtelu ja töiden heikko organisointi. (Joutsenkunnas & Heikurainen 1996: 95.)

Ahonen ja Ojala, Työhyvinvointi (2003: 24) toteaa, että työsuhteiden määräaikaisuus ja epävarmuus työn jatkumisesta, kiristynyt työtahti ja työn nopea muuttuminen rasittavat ihmistä ja näin myös moni uupuu vauhdissa.

Pirkko Heiske (2001: 11 – 22) puhuu kiireen merkityksestä työtyytymättömyyteen. Kiire koetaan yhdeksi työyhteisön rasittavaksi ja viihtyisyyttä vähentäväksi ongelmaksi. Kiire kuitenkin saattaa olla työpaikalla eräänlainen ”hyödyllinen” ongelma. Kiirettä yleensä koetaan, kun työtä on paljon tai liikaa käytettävissä ole-

van aikaan verrattuna. Kiire liittyy tavoitteen ja saavutusten väliseen jännitteeseen, ja se hävittää helposti mahdollisuuden nauttia sen hetkisestä tilanteesta. Kiirettä voidaan helpottaa vähentämällä työtehtäviä tai lisäämällä työaikaa, vaikkapa työntekijöiden määrää. Kiire saattaa tuottaa stressiä, ja pysyvä kiire on kuluttavaa, koska siihen liittyy riittämättömyyden tai voimattomuuden tunne. Lyhytaikainen stressi sen sijaan voi osalle ihmisistä olla tyydyttävää. Kiire voi kohtuullisena antaa työlle luonnollisen rytmin, jonka työntekijä kokee tarpeelliseksi, jotta hän kykenisi keskittymään työhön. Osa ihmisistä kykenee keskittymään työhön kunnolla vain silloin, kun heillä on tietty paine. Useimmiten on vain kyse persoonallisesta reagoitavasta. Jotkut ihmiset siis ehkä kykenevät nauttimaan stressistä ja ehkä tarvitsevat kiireistä rytmiä. Yleensä ei sanota nauttivansa stressistä, sillä kiireestä sopii valittaa, mutta sen tuomasta tyydytyksestä puhutaan harvoin.

Heiske (2001:45 – 47) jatkaa työntekijöitten ongelmatilanteista asiakkaitten kanssa ja siitä miksi tällä on vaikutus työtyytymättömyyteen palvelualalla. Yksityiselämässä ihminen voi päättää, että välttelee ilkeäkäytöksistä tuttavaa tai vastaa vihamielisyyteen samalla mitalla, tämä ratkaisu ei kuitenkaan yleensä kelpaa työelämässä. Varsinkaan jos henkilö työskentelee asiakastyössä tai ihmistyössä. Työntekijällä on aina oikeus puolustautua ja hänen pitääkin tehdä niin. Hänen on myös syytä säilyttää asiakastilanteen hallinta itsellään niin, ettei asiakas kuvittele saavansa toimi miten haluaa. Työntekijän vastuuta voisikin kuvata aikuisen vastuuksi. Tällaiset tilanteet tuottavat työntekijälle yleensä stressiä, pelkoa, ahdistuneisuutta ja paineita.

Kaivolan ja Launilan mukaan tärkeimpiä pahoinvoinnin syitä ovat ne, että työntekijällä ei ole mahdollisuutta toimia oman työtapansa mukaisesti eikä säädellä tekemistä itselleen soveltuvalla tyylillä ja rytmillä. Jos ihmiset eivät saa työstä oman tekemisen kokemusta, työ merkitsee heille orjuutta. (Kaivola & Launila 2007:129). Samaisessa teoksessa mainitaan siitä, että suurin syy työpaikoilla oleviin eroihin mielekkyyden kokemisen suhteen on johtajuudessa. Esimiehen rajoituneet tai puutteelliset sosiaaliset taidot ovat merkittävä ongelma, joka heijastuu kielteisesti työntekijöiden hyvinvointiin sekä suoraan että välillisesti. (Kaivola & Launila 2007: 130).

Työyhteisössä, jossa myönteiset tekijät ovat heikosti esillä tai puuttuvat, syntyy yksilöissä motivaation puutetta ja tarpeetonta henkistä kuormaa. Seuraukset ilmenvät yleensä poissaolojen kasvuna joko sairauden tai muun syyn vuoksi, yksilön kykyihin nähden puutteellisina työsuorituksina, runsaina työpaikan vaihdoksina, ennen aikaisina eläkkeelle siirtymisinä ja muina työyhteisötoiminnan kannalta haitallisina ilmiöinä. (Pessi 1999: 9 – 10.)

Työhyvinvoinnin puute maksaa yritykselle huomattavan paljon. Suoria kustannuksia aiheutuu lyhytaikaisista poissaoloista ja epäsuoria kustannuksia syntyy eripituisten poissaolojen aikana sijaisten hankkimisesta, muiden työmäärän lisäämisestä ja sitä kautta jaksamis- ja motivointiongelmista ja poissaolojen aiheuttamista katkoksista työnteossa. (Östeberg 2009: 158 – 161.)

”Työhönsä tyytymättömät kärsivät muita useammin terveysongelmista, todetaan hiljattain julkaistussa brittitutkimuksessa. Erityisesti tämä koskee mielenterveyden ongelmia kuten masennusta, ahdistuneisuutta ja työuupumusta. Brittien tutkimuksessa tarkasteltiin lähes 500:n aikaisemman tutkimuksen tuloksia, mikä tekee siitä suurimman ja kattavimman aiheesta tehdyn meta-analyysitutkimuksen. Yhteensä tutkimuksiin oli osallistunut lähes 268 000 henkilöä.” (Uutispalvelu Duodecim: 2005).

”Analyysin perusteella henkilöt, jotka olivat tyytymättömiä työhönsä tai työoloihinsa potivat noin 30 prosenttia todennäköisemmin masennusta, ahdistuneisuutta, huonoa itsetuntoa tai työuupumusta kuin työhönsä tyytyväiset. Myös muut terveysongelmat ja sairaudet liittyivät työtyytyväisyyteen, mutta eivät yhtä vahvasti.” (Uutispalvelu Duodecim: 2005).

”Työterveyslaitoksen Työ ja terveys Suomessa 2003 –tutkimuksen mukaan noin kolmannes suomalaisista kokee työnsä henkisesti melko tai erittäin rasittavaksi. Tämä on jonkin verran vähemmän kuin vuosina 2000 ja 1997 tehdyissä selvityksissä. Työnsä kokevat rasittavaksi etenkin koulutustehtävissä sekä sosiaali- ja terveydenhuollossa työskentelevät. Työpaineita lieventävät hyvät vaikutusmahdollisuudet työssä, mutta myös työpaikan sosiaalisilla suhteilla on erittäin suuri merkitys.” (Uutispalvelu Duodecim: 2005)

4 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Tässä luvussa tarkastellaan vesipuisto Jukupark Oy:n henkilöstötyytyväisyystutkimuksen syntyä ja sen eri vaiheita. Tavoitteena oli saada selville kohderyhmän vuoden 2010 työtyytyväisyyden tila, kehitysideat ensi kaudelle sekä mahdolliset esiin tulleet ongelmakohdat eli työtytymättömyyttä aiheuttavat asiat. Opinnäytetyössäni keskitytään kuitenkin työtyytyväisyyden sekä työtytymättömyyden tuloksiin, eikä kyselylomakkeen ”kehitysideat” kohtaan.

Henkilöstötyytyväisyyskysely on erinomainen väline saada kuva organisaation ja sen työntekijöiden työhyvinvoinnin tilasta. Tulokset antavat hyvät valmiudet ongelmatilanteiden ratkaisemiseen. Henkilöstökysely on oiva väline todentaa se, mitä pelisääntöjä on syytä tarkistaa. Kysely avaa myös silmät työpaikan hyville sisäisille käytännöille ja vahvuuksille, joita voi nostaa esiin. Lähtökohtana pitäisi aina olla se, että rehelliset vastaukset ovat mahdollisia, ja saadaan korkea vastausprosentti. Työntekijöiden täytyy saada nähdä ja kokea se, että saatuihin tuloksiin puututaan systemaattisesti ja epäkohdat pyritään poistamaan mahdollisimman nopeasti. Tällaisten kyselyitten tulisi olla jatkuvan parantamisen väline. Tulosten analysoinnin jälkeen epäkohdat olisi hyvä priorisoida ja asettaa tavoitteita niiden poistamiseen. Myöhemmin tulisi arvioida onnistumista kyseisessä asiassa ja määrittää ajan kuluttua tehdä uusi mittaus ja näin ollen kehittämisprosessista tulee jatkuvaa. (Suutarinen & Vesterinen 2010: 114 – 112.)

4.1 Tutkimuksen muodostuminen

”Empiirinen tutkimus perustuu siihen, että tutkija pyrkii ratkaisemaan ongelmat keräämänsä tai muutoin saamansa havaintoaineuksen pohjalta. Yhteiskuntatieteissä empiirinen tutkimus voidaan jakaa esimerkiksi kokeelliseen ja ei-kokeelliseen tutkimukseen. Ei-kokeellisiin tutkimuksiin kuuluu muun muassa paljon käytetty survey-tyyppinen tutkimus, jossa kyselyn, haastattelun tai havainnoinnin avulla kerätään tarvittava aineisto.” (Hirsijärvi, Liikanen, Remes & Sajavaara 1986: 11).

Tämän työn tutkimuksen ovat tehneet Turun vesipuisto Jukupark Oy:n esimiehet. Pyrin tuomaan tutkimuksen eri vaiheissa omia kokemuksia ja mielipiteitäni esiin,

sillä tutkimuksen olen lähes kokonaan itse laatinut, ja tiedän Jukupark Oy:n toiminnasta merkityksellisen paljon. Tällä tavoin pystyn havainnollistamaan ja selkeyttämään lukijalle tiettyjä tutkimuksen tuloksia. Tutkimuksen suunnittelussa tutkijat eli vesipuiston esimiehet keskittyivät siihen, mistä he itse sekä koko yritys halusivat erityisesti lisätietoa. Kyseinen tutkimus on ollut jo aikaisemmin olemassa Jukupark yrityksessä Kalajoen suunnalla. Vuoden 2010 kyselylomake oli siis Turun Jukuparkille ensimmäinen, ja päivitetty versio Kalajoen Jukuparkille. Valmis kyselylomake, joka päivitettiin Turun Jukuparkissa, lähetettiin sähköisesti Kalajoelle, jossa sama kysely suoritettiin. Kysely oli perinteinen paperimuodossa oleva kaksisivuinen kyselylomake.

Tutkimuksen kohderyhmä koostuu koko Jukupark Oy:n (Kalajoki & Turku) nuorehkoista henkilökunnasta. Kohderyhmää ei sinänsä rajattu, koska tarkoituksena oli tutkia koko henkilökuntaa, johtoa sekä esimiehiä lukuun ottamatta.

4.2 Tutkimuksen kohderyhmä: Vesipuisto Jukupark Oy

Tässä alaluvussa esitellään tutkimuksen kohderyhmä, eli vesipuisto Jukupark Oy. Tämän alaluvun tiedot/lähteet ovat peräisin Jukupark Oy:n työntekijäoppaasta vuodelta 2010, jonka ovat laatineet kyseisen yrityksen esimiehet ja toimitusjohtaja.

Jukupark Oy on vuonna 2008 perustettu yksityinen matkailuyhtiö, joka vastaa vesipuisto JukuParkin liiketoiminnasta Kalajoella ja Turussa. Yhtiön tavoitteena on tuottaa voittoa ja kehittää asiakaslähtöisesti ja suunnitelmallisesti vesipuiston palveluita ja vetovoimaa sekä markkinoida kohteitaan mahdollisimman tehokkaasti yhteistyössä muiden matkailuyrittäjien kanssa. Tarkoituksena on myös kehittää samalla omalla toiminnalla Kalajoen ja Turun matkailuvetovoimaa sekä imagoa merkittävinä matkailukaupunkeina.

Liikeidea (tapa tehdä rahaa)

Jukupark Oy tuottaa monipuolisia, laadukkaita ja kannattavia vesipuistopalveluita lomailijoille ja heidän perheilleen sekä lähialueella asuville asukkaille. Kesäaikana Kalajoella on töissä n. 40 henkilöä ja Turussa n. 50 henkilöä. Nuorekas ja pal-

velualltis henkilökunta sekä laadukas, turvallinen ja ympäristövastuullinen toiminta tarjoavat asiakkaille palvelukokonaisuuden sekä elämyksen, joka vahvistaa samalla JukuParkin vetovoimaa kehittyvänä matkailukohteena.

Visio (kuvaus tulevaisuudesta)

JukuParkit ovat vetovoimaisia ja suosittuja matkailukohteita. Jukuparkin toiminta kehittyy ja laajenee vuosittain suunnitelmallisesti.

Missio (yhtiön tehtävä)

JukuParkin tarjoamat kehittyvät, matkailupalvelut parantavat asiakkaiden vapaa-ajanviettomahdollisuuksia sekä edistävät perhearvoja yhdessä olemisen ja aktiivisen tekemisen kautta.

4.2.1 Jukupark arvot

1 Laatu

Toiminta on jo nyt laadukasta ja taloudellisesti kannattavaa. Tarkoituksena on kuitenkin parantaa jatkuvasti Jukuparkin toimintaa. Yritys kehittää työprosesseja sekä arvioi laatujärjestelmän toimivuutta asiakas- ja henkilöstötyytyväisyystulosten avulla.

2 Turvallisuus

Jukupark toimii lakien ja asetusten mukaisesti. Henkilöstö koulutetaan vastaamaan asiakas- ja työturvallisuudesta.

3 Ympäristövastuullinen toiminta

Ympäristöasiat ovat osa laatutyötä. Jukupark toimii ympäristövastuullisesti ja minimoi omalla toiminnallaan ympäristövaikutuksia oman ympäristöohjelman avulla. Jukupark tiedottaa ympäristöasioista avoimesti.

4.2.2 Työtehtävät vesipuisto Jukuparkissa

Molemmissa Jukuparkeissa sekä Kalajoella että Turussa noudatetaan samanlaista organisaatiomenetelmää. Jukuparkeissa on työtehtävät jaettu seuraavasti:

- Puistonjohtaja
- Puistopäälliköt
- Puistohenkilökunta ja tiimit:
 - o Lipunmyynti ja info
 - o Siistijät ja maskotti-hahmo
 - o Allas- ja laitevalvojat
 - o Ravintola- ja myyntipisteet
 - o Huolto.

Puistonjohtaja

Puistonjohtajan työkuvaan kuuluu valvoa ja delegoida Jukuparkin henkilökunta-toimintaa sekä edustaa ja johtaa Jukuparkin organisaatiota. Puistonjohtaja mittaa myös tuloksia ja pitää huolen henkilökunnan hyvinvoinnista.

Puistopäälliköt

Puistopäälliköt toimivat esimiehinä. Puistopäälliköitä on kaksi tai kolme. Heidän työkuvaansa kuuluu henkilökunnan valintaprosessi, rekrytointi ja koulutus. Puistopäälliköiden tulee valvoa ja delegoida alaisiaan. He suunnittelevat työmiehitykset, työtehtävät, työvuorolistat sekä hoitavat työtuntilistojen valvomisen. Puistopäälliköt pitävät eri tiimeille palavereita, sekä ohjaavat heitä työtehtävissä. Heidän työkuvaansa kuuluu myös alaisten motivointi ja huolehtiminen työhyvinvoinnista. Puistopäälliköt osallistuvat tuotesuunnitteluun sekä tuotekehitykseen, ja osallistuvat asiakaspalveluun sekä kenttätööhön. Puistopäälliköiden vastuulla on toimipisteiden operatiivinen johtaminen.

Puistohenkilökunta ja tiimit

Jukupark vesipuistoissa käytetään tiimijakoa helpottaakseen ja selkiyttääkseen työtehtäviä. Molemmissa toimipisteissä on käytössä sama tiimijako.

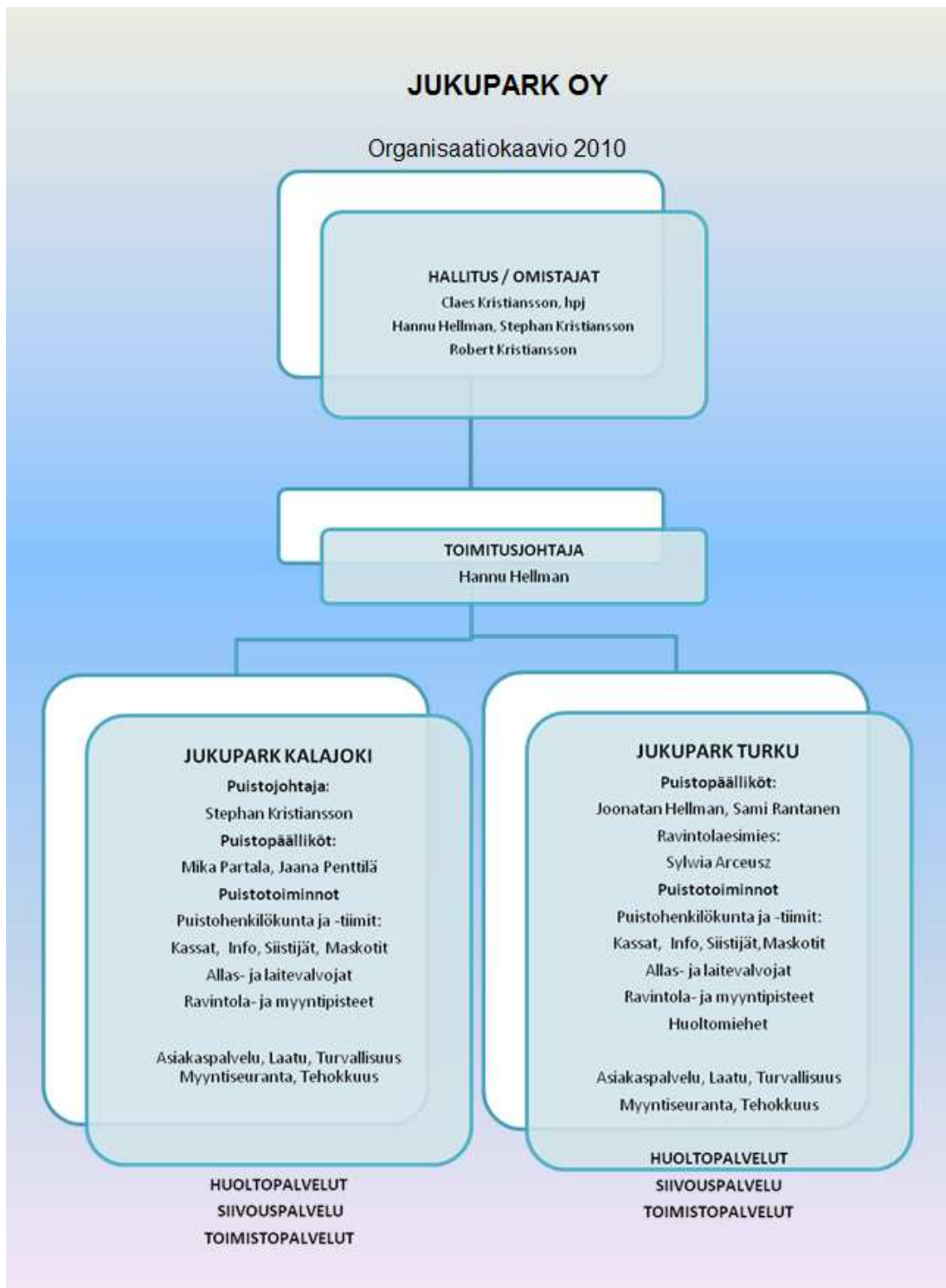
Lipunmyynti ja infotiimiin työtehtäviin kuuluvat asiakaspalvelu, lipunmyynti, opastus, Jukupark tuotteiden myynti ja ensiavun hoitaminen sekä yleisen siisteyden ja järjestyksen ylläpito.

Siistijät ja maskotti-hahmo tiimiin työtehtäviin kuuluvat asiakaspalvelu, Jukumaskottina esiintyminen, puhtaanapito ja yleisen siisteyden sekä järjestyksen ylläpito.

Allas- ja laitevalvojatiimiin työtehtäviin kuuluvat asiakaspalvelu, vesiliukumäkin ja altaiden valvonta, laitevalvonta, ensiapu, yleisen siisteyden ja järjestyksen ylläpito.

Ravintola- ja myyntipisteen-tiimiin työtehtäviin kuuluvat asiakaspalvelu, annosten valmistus, myynti, puhtaanapito, omavalvonnan seuranta sekä yleisen siisteyden ja järjestyksen ylläpito.

Huoltotiimiin työtehtäviin kuuluu vesipuiston vesilaitteiden huolto ja kunnossapito, muut vesipuiston huoltotoimenpiteet sekä yleisen siisteyden ja järjestyksen ylläpito.



Kuvio 3. Jukupark Oy organisaatiokaavio (Jukupark Oy työntekijäopas, 2010)

4.3 Tutkimusmetodi

Henkilöstön työtyytyväisyyteen vaikuttaminen vaatii pitkäaikaista kehittämistoimintaa. Sen lisäksi on myös muistettava, että tutkimustulosten pohjalta yrityksen tulisi pyrkiä tarkastelemaan sen hetkistä toimintaansa, sekä ryhtyä toimenpiteisiin epäkohtiin liittyen. Arvioimisen ja vertailun mahdollistamiseksi, tulisi muutoksen ja kehityksen suunasta kerätä tietoa sekä aiheuttaa työtyytyväisyys tutkimuksia systemaattisesti joka kausi, eli säännöllisin väliajoin. (Ojala & Ahonen 2003: 163.)

Henkilöstön työtyytyväisyyttä voidaan tutkia monella eri tavalla. Voidaan esimerkiksi mitata jotain tiettyä asiaa tai ilmiötä tai laajemmin, eli seurata kokonaisvaltaisia mittareita. Tällöin ne ovat yleensä arvioita tai niissä mitataan eri ilmiöitä ja indikaattoreita, jotka kuvaavat ilmiötä. Henkilöstöä voidaan kuvata esimerkiksi demografisin suurein (ikä, sukupuoli), osaamisen mukaan (koulutus, kokemus), ajankäytön mukaan (normaalityöaika, ylityö, vuorotyö), työsuhteen mukaan (vakinaiset, tilapäiset, osa-aikaiset, kesätyöntekijät), terveyden mukaan (sairauspoissaolot, tapaturmat, työkyky), yhteisöllisyyden mukaan (työtyytyväisyys, tiimityöskentely asiakastytytyväisyys), tuloksellisuuden mukaan (tuotos, myynti, voitto). (Ojala & Ahonen 2003: 162 – 164.)

Tässä tutkimuksessa olen keskittynyt yhteisöllisyyteen, eli mitataan työtyytyväisyyttä. Kyseiseen tutkimukseen liittyy kokonaisvaltaiset kyselyt, eli mittarit jotka ovat yleensä kyselyjä ja joissa selvitetään henkilöstön tuntemusta erilaisista asioista. Yleisempiä ovat esimerkiksi työilmapiiri, työn kuormitus-, stressi- ja tyytyväisyystekijät, työtyytyväisyys, työn muutokset, kehittämistarpeet, organisaatioon jaksaminen sekä johtajuus ja johtaminen. Tässä opinnäytetyössä kokonaisvaltaiseen arviointimittariin liittyy työyhteisön toiminnan mittaaminen kyselymenetelmällä. Eli kehittämäni kyselymenetelmä mittaa työyhteisön työtyytyväisyyden tilaa pääosin kvalitatiivisen (laadullinen tutkimus) tutkimuksen avulla, mutta myös pienenmuotoisen kvantitatiivisen (määrällisen tutkimus) tutkimuksen avulla. Kyseinen menetelmä soveltuu yrityksen organisaation toiminnan ja sen osajär-

jestelmien tutkimiseen sekä työyhteisön vahvuuksien ja erilaisten kehittämiskohdeiden todentamiseen. (Ojala & Ahonen 2003: 163 – 165.)

Kyselylomakkeessa ei ollut saatekirjettä vaan henkilökuntatilojen seinille laitettiin ilmoituspaperi, jossa kehoitettiin jokaista työntekijää vastaamaan kyselyyn. Kyselyt palautettiin tiettyyn päivämäärään mennessä palautuslaatikkoon. Aikaa kyselyn vastaamiseen oli noin kaksi viikkoa. Kunkin vesipuiston esimiehet kävivät kyselylomakkeet läpi ja ottivat ongelmakohtat ylös, jotta niitä voitaisiin ensi kaudella parantaa.

Kyselylomake oli tarkoitettu yhteensä 113:lle vesipuisto Jukupark Oy työntekijälle (Kalajoki: 52 henkilöä, Turku: 61 henkilöä). Kyselyyn vastasi 59 työntekijää (Kalajoki: 18 kpl, Turku: 41 kpl), eli vastausprosentiksi tuli 52 % (Kalajoki: 35 %, Turku: 67 %).

4.4 Kyselylomakkeen laadinta

Aaltola ja Valli (2001: 100) korostavat huolellisuutta kysymysten laadinnassa, sillä se luo perustan tutkimuksen onnistumiselle. Kysymysten muoto saattaa usein aiheuttaa virheitä tutkimustuloksissa, sillä jos vastaaja ei ajattele samalla tavalla kuin tutkija on tarkoittanut, ja täten tulokset vääristyvät. Kysymykset tulee myös rakentaa tutkimuksen tavoitteiden ja tutkimusongelman mukaisesti. Vasta sitten, kuin tutkimusongelmat ovat täsmentyneet, on syytä lähteä keräämään aineistoa. Tällöin tiedetään, mitä tietoa aineiston keruulla pyritään löytämään ja näin vältetään turhilta kysymyksiltä sekä muistetaan kysyä kaikki olennainen ja tarpeellinen.

Aaltola ja Valli (2001: 100) toteavat, että kysymyslomakkeen laadinnassa tulee kiinnittää huomiota sen pituuteen ja kysymysten lukumäärään. Vaarana on se, että vastaajat jättävät helposti vastaamatta kokonaan tai vastaavat huolimattomasti, jos lomake on liian pitkä. Tämän lisäksi tulee ottaa huomioon lomakkeen selkeys, ulkoasu, kysymysten looginen eteneminen ja vastausohjeiden tarpeellisuus (esimerkiksi saatekirje). Valmiit vastausvaihtoehdot kannattaa numeroida ja miettiä, miten vastaukset ovat järkevimmin ja helpommin syötettävissä koneelle, sekä mitä ja

miten niistä aiotaan analysoida. Kysymysten sanamuoto kannattaa muotoilla vastaajalle henkilökohtaiseksi ja kysymykset kannatta sijoittaa niin, että helpot kysymykset laittaa lomakkeen alkuun ja vaikeat sekä arkaluontoiset kysymykset loppuun.

Tutkimuksen luotettavuutta parantava tekijä on se, että kysymys esitetään jokaiselle vastaajalle täysin samassa muodossa. Näin ollen äänensävy tai taot sanojen välillä eivät vaikuta vastauksiin. Hyväksi asiaksi katsotaan myös se, jos vastaaja voi valita itselleen sopivimman vastaamisajankohdan, ja täten hän voi rauhassa pohtia vastauksia ja tarkistaa tai muuttaa niitä. Niin kuin aikaisemmin jo totesin tämän tutkimuksen kyselylomake tuli palauttaa tiettyyn päivämäärän mennessä palautuslaatikkoon, näin ollen vastaaja sai juuri sopivan ajan harkita vastauksia ja vastata hänelle mieluisaan ajankohtaan. (Aaltola & Valli 2001: 101.)

Kysymyslomakkeisiin liittyy myös erilaiset haittapuolet. Esimerkiksi, jos vastaaja ei vastaa halutussa kysymysjärjestyksessä ja näin voi aiheutua väärinymmärrystä, joka aiheuttaa ongelmia myöhemmin luotettavuuden osalta. Tällaisia tilanteita voidaan korjata huolellisilla vastausohjeilla (saatekirje ja ohjeet). Yksi haittapuoli on myös se, ettei aina voida olla varmoja ketä kyselyyn oikeasti vastaa, jos on kysessä ei-valvottu tilanne. Lisäksi ongelmaksi voi koitua myös se, jos vastaaja vastaa väärin tai epätarkasti. Esimerkkinä tästä: pyydettyä valitsemaan yhden tärkeimmän tekijän vastaaja valitseekin kolme vaihtoehtoa. (Aaltola & Valli 2001: 102.)

Tässä työssä kyselylomakkeessa ei ollut saatekirjettä niin kuin aikaisemmin jo mainitsinkin. Tässä tutkimuksessa ei myöskään lähdetty analysoimaan ilmiötä iän tai sukupuolen avulla, joten näitä kysymyksiä ei kyselylomake siis sisältänyt. Kyselyssä oli kohta, johon vastaaja sai vapaaehtoisesti laittaa nimensä. Suurin osa vastaajista oli nimensä lomakkeeseen laittanut. Tämä voi kuitenkin tarkoittaa jokoseenkin huonoa asiaa esimerkiksi luotettavuuden kannalta, sillä nimensä laittanut vastaaja ei ehkä uskalla vastata rehellisesti ja kertoa avoimesti omista mielipiteistään. Kyselyn lopussa työntekijöitä kiitettiin yhteisestä kesästä ja työntekijöiden työpanoksesta sekä mainittiin tietojen luottamuksellisuudesta.

Kyselylomake sisälsi 8 avointa kysymystä. Avointen kysymysten lisäksi kyselyn lopussa oli pienimuotoinen kvantitatiivinen kysely, jossa vastaajaa pyydettiin arvioimaan neljä eri kysymystä käyttäen numeraalista asteikkoa 1 – 5.

4.4.1 Avoimet kysymykset (kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus)

Eskolan ja Suorannan (1998: 13) ”laadullinen tai ”kvalitatiivinen” ymmärretään aineiston muodon kuvaukseksi. Tällaiseen aineistoon voi soveltaa eri lukutapoja, esimerkiksi myös kvantitatiivisia. Haastattelussa voi käyttää sekä laadullista että määrällistä ja näin ollen haastatteluilla kerättyä aineistoa voi analysoida kvantitatiivisesta tai kvalitatiivisesti. Kvalitatiivinen tutkimus on kuitenkin saanut käyttövoimansa paljolti suhteestaan kvalitatiiviseen tutkimukseen. Laadullista tutkimusta voidaan jossakin tapauksissa pitää määrällistä laadukkaampana tutkimuksena.

Eskola ja Suoranta (1998: 15) jatkavat, että laadullisia menetelmiä on pidettävä työkaluina ja korostettava kohdeilmiön käsitteellisen pohdinnan merkitystä. Heillä on myös oma näkemys laadullisen tutkimuksen tunnusmerkeistä, jotka ovat: aineistonkeruumenetelmä, tutkittavien näkökulma, harkinnanvarainen tai teoreettinen otanta, aineiston laadullis-induktiivinen analyysi, hypoteesittomuus, tutkimuksen tyylilaji ja tulosten esitystapa, tutkijan asema ja narratiivisuus.

Laadullisen tutkimuksen aineistoa ilmaistaan tekstin avulla. Teksti voi olla syntynyt tutkijasta riippuen tai tutkijasta riippumatta. Laadullisessa tutkimuksessa tutkimussuunnitelma parhaimmillaan elää tutkimushankkeen mukana, näin ollen kvalitatiivisilla menetelmillä saavutetaan ilmiöiden prosessiluonne. Laadullisessa tutkimuksessa keskitytään myös usein pieneen määrään tapauksia ja pyritään analysoimaan niitä mahdollisimman perusteellisesti. Aineiston tieteellisyyden kriteeri ei näin ollen olekaan sen määrä vaan laatu. Tutkimuksessa on myös hyvä lähteä liikkeelle mahdollisimman ”puhtaalta pöydältä” ilman ennakoasettamuksia ja määritelmiä. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa puhutaankin aineistolähtöisestä analyysistä, joka selkeämmin sanottuna tarkoittaa teorian rakentamista empiirisestä aineistosta lähtien. Niin kuin aikaisemmassa kappaleessa jo mainitsinkin, Eskolan ja Suorannan mukaan laadullisen tutkimuksen tunnusmerkkeihin kuuluu hypoteesittomuus, tällä tarkoitetaan siis sitä, että tutkijalle ei ole lukkoon lyötyjä en-

nakko-olettamuksia tutkimuskohteesta tai tutkimuksen tuloksista. Täytyy kuitenkin ottaa huomioon, että havainnot ovat aina latautuneet aikaisemmista kokemuksista. Kokemuksista ei kuitenkaan tulisi muodostaa sellaisia asetelmia, jotka rajaisivat tutkimuksellisia toimenpiteitä. Laadullisessa analyysissä tutkijan pitäisi yllätyä tai oppia tutkimuksen kuluessa ja sen tuloksista. Laadullisessa tutkimuksessa tutkijalla on erilainen asema kuin tilastollisessa tutkimuksessa. Tutkijalla on toiminnassaan tietynlainen vapaus, joka antaa mahdollisuuden joustavaan tutkimuksen suunnitteluun ja toteutukseen. Tutkijalta vaaditaan näin ollen tutkimuksellista mielikuvitusta, esimerkiksi uusien menetelmällisten tai kirjoitustapaa koskevien ratkaisujen kokeilemistä. (Eskola & Suoranta 1998: 15 – 20.)

Aikaisemmin tuli esille sana narratiivisuus, joka yhdistettiin laadullisen tutkimuksen tunnusmerkkeihin. Narratiivisuutta pidetään ihmiselle tyypillisenä tapana tehdä selkoa todellisuudesta esimerkiksi kokemuksen jäsentämiseen tarinamuotoon. Tarinamuodosta inhimillisenä ominaisuuteen ja elämisen perusrakenteena pääse kohtuullisuuden helposti jyvälle, kun esimerkiksi hetken kuunneltuaan huomaa, että ympäröivä puhe jäsentyy mitä moninaisimmiksi tarinoiksi. Laadullisessa tutkimuksessa narratiivisuutta voi pitää erityisenä näkökulmana aineistoon ja analysoida sitä esimerkiksi juonellisuutena. Narratiivisuuden voi nähdä laadullista tutkimusta luonnehtivana yhteisenä ominaisuutena, joka kertoo laadullisen tutkimuksen tekijästä ja hänen käyttämästään aineistosta. Näin ollen laadullinen tutkimus on sukeltamista kertomuksiin ja niitten monikerroksisiin ja -ulotteisiin maailmiin. (Eskola & Suoranta 1998: 22 – 24.)

Kvalitatiivinen tutkimus tarvitsee teoriaa kvantitatiivista tutkimusta enemmän. Teoriasta on hyötyä pohdittaessa aineiston yleistettävyyttä ja edustavuutta. Teoria huolella käytettynä auttaa laadullisen tutkimuksen koko prosessia suunnittelusta raportointiin asti. Laadullisessa tutkimuksessa on kyse kahdenlaisesta teoriasta. Ensimmäinen on se, että tarvitaan jokin taustateoria, jota vasten aineistoa tarkastellaan. Toinen on se, että aineistojen tarjoamat lähes rajattomat tulkintamahdollisuudet edellyttävät että, tutkijalla on mielessään kysymyksiä, joihin etsitään vastauksia. Tämän tyyppiset kysymykset edellyttävät tulkintateoriaa, joka ohjaa tutkijan valintoja ja sitä mitä hän aineistosta etsii. Empiiristä tutkimusta voi myös teh-

dä ilman teoriaakin, vaikka kysymykset ja väitteet monesti operationalisoidaan (operationalismi: teoreettisesta empiiriseen) käytetystä teoriasta. Tutkijat usein keksivät lomakkeen kysymykset omasta päästään ja/tai kopioivat aikaisemmista tutkimuksista. Joissakin tapauksissa puhutaankin usein selvityksestä tutkimuksen sijasta, esimerkiksi juuri teorian käyttö erottaa tutkimuksen selvityksestä. (Eskola & Suoranta 1998: 81 – 83.)

Laadullisen aineiston analyysin tarkoitus on luoda aineistoon selkeyttä ja tuottaa uutta tietoa tutkittavasta asiasta. Analyysillä pyritään aineisto tiivistämään kadottamatta sen sisältämää informaatiota, eli luomalla informaatioarvon kasvattamista hajanaisesta aineistosta selkeää ja mielekästä. Laadullisen tutkimuksen ongelmallisoin vaihe on yleensä tulkintojen tekeminen. Tulkintojen hedelmällisyys ja osuvuus on hyvin paljon kiinni tutkijan tieteellisestä mielikuvituksesta. Laadulliseen analyysiin ja tulkintojen tekemiseen on olemassa kaksi lähestymistapaa. Ensimmäinen niistä on se, että on mahdollista pitäytyä aineistossa, analysoida sitä ja rakentaa tulkintoja tiivistä aineistosta käsin. Toinen tapa on taas pitää aineistoa tutkijan teoreettisen ajattelun lähtökohtana, apuvälineenä tai lähtökohtana tulkinnoille. (Eskola & Suoranta 1998: 137 & 145.)

Laadullisen tutkimuksen analyysin yleinen eteneminen alkaa aineiston huolellisesta lukemisesta ja omista havainnoineista, esimerkiksi kuvista tai muista näytteistä. Aineistoa pyritään myös yleensä jakamaan erilaisiin analyysitekniikoihin: esimerkiksi teemoittelu, tyypittely ja luokittelu. Analyysissa on myös hyvin tärkeä oma näkemys kirjoittamistään tuloksista ja omien havaintojen liittäminen teoriataustaan sekä aikaisempiin tutkimuksiin tai kokemuksiin aineistoon liittyen. Aikaisemmin luvun alussa totesinkin, että minulle aihe on hyvin läheinen, sillä työskentelen vesipuisto Jukuparkissa ja pystyn keskeisesti ottamaan kantaa tulosten analysoinnissa. Hyvä tutkimusteksti on omien oivallusten ja kokemusten sekä teoriakirjallisuuden vuoropuhelua. Laadullisen tutkimuksen analyysissä oleellinen osa on sanallinen kuvaus. (Kajaanin ammattikorkeakoulu).

Aaltola ja Valli (2001: 110 – 111) kertovat avoimista kysymyksistä sen, että myös avoimin kysymyksiin annettuja vastauksia voidaan analysoida tilastollisin mene-

telmin. Jolloin vastaukset tulee vain luokitella ryhmiin. Kun kyseinen luokittelu tehdään, täytyy ennakkoon miettiä ja tarkastella saatuja vastuksia, jotta saadaan selville, millaisia luokkia vastuksista esiintyy. Toinen vaihtoehto avointen kysymysten analysoinnille Aaltolan ja Vallin mukaan on laadullinen tarkastelu. Tällaisessa tilanteessa turvaudutaan usein teemoitteluun (mikä oli jo aikaisemmin mainitsemani analyysitekniikka). Eräs etu avointen kysymysten muodossa on se, että on mahdollisuus saada vastaajan mielipide selville perusteellisesti. toinen hyvä asia on myös se, että on mahdollisuus luokitella aineistoa monella eri tavalla. Avointen kysymysten huono puoli on, että niihin jätetään helposti vastaamatta ja vastaukset saattavat olla epätarkkoja. Ongelmaksi voi syntyä myös se, jos vastaaja ei vastaa suoraan kysymykseen, vaan sen vierestä. (Aaltola & Valli 2001: 100 – 111.)

Tämän työn analyysia käydään seuraavassa luvussa (luku 7). Tässä tutkimuksessa avointen kysymysten avulla pyrittiin mittaamaan työtyytyväisyyttä, työtyytymättömyyttä sekä kehitysideoita yrityksen toiminnan parantamiseksi. Näihin kysymyksiin vastaajat saivat vastata vapaasti, mutta vastauksia pyrittiin rajaamaan vastausriviä avulla (noin 6 riviä/ vastaus). Avoimiin kysymyksiin (laadullinen tutkimus) vastaaja ei saisi vastata pelkästään myöntävästi tai kieltävästi. Avointen kysymysten avulla rohkaistaan vastaajaa antamaan laajempia vastauksia omasta mielipiteestä.

4.4.2 Monivalintaväittämät (kvantitatiivinen eli määrällinen tutkimus)

”Määrällinen eli kvantitatiivinen tutkimus on tieteellisen tutkimuksen menetelmäsuuntaus, joka perustuu kohteen kuvaamiseen ja tulkitsemiseen tilastojen ja numeroiden avulla.

Määrällisessä tutkimuksessa ollaan usein kiinnostuneita erilaisista luokitteluista, syy- ja seuraussuhteista, vertailusta ja numeerisiin tuloksiin perustuvasta ilmiön selittämisestä. Määrälliseen menetelmäsuuntaukseen sisältyy runsaasti erilaisia laskennallisia ja tilastollisia analyysimenetelmiä.” (Jyväskylän yliopisto, määrällinen tutkimus).

Holopainen ja Pulkkinen (2008:21) määrittelevät kvantitatiivisen tutkimuksen seuraavasti: Kvantitatiivisesta tutkimuksesta puhutaan yleensä silloin, kun tutkitavan ominaisuuden mittaamisessa käytetään välimatka- tai suhdeasteikkoa, ja niillä pyritään saamaan vastaus kysymyksiin ”mikä?”, ”missä?”, ”kuinka usein?”, ja ”kuinka paljon?”. Kvantitatiiviset tutkimusaineistot ovat usein suuria, ja ilmiötä kuvataan numeerisesti.

Monivalintaväittämien (4 kpl) avulla pyrittiin saada lähinnä selville tiimityöskentelyn sekä työilmapiirin tilaa. Tässä kyselymenetelmässä käytettiin niin kuin aikaisemmin jo totesin, numeraalista asteikkoa tulosten saamiseksi. Eli vastaajille esitettiin väitteitä, joita heidän tuli arvioida asteikoilla 1 – 5. Asteikkoa ei kyselylomakkeessa määritely, mutta analyysin perusteella vastaajat vastasivat väittämiin oikein. Esimerkkinä asteikon määrittely mitä kyselylomakkeessa haettiin: 1= Huono, 2 = tyydyttävä, 3 = Kesinkertainen, 4 = Hyvä, 5 = Erinomainen. Tällä mittaristolla tuloksista saadaan kattavasti esiin eri osatekijöitä tiimityöskentelyyn ja työilmapiiriin koskevia mielipiteitä.

Tässä alaluvussa en lähde sen syvemmin kertomaan kvantitatiivisen tutkimuksen määrittelystä, etenemisestä ja analyysitavoista, sillä tässä työssä pääasiallinen tutkimusmetodi oli laadullinen tutkimusmenetelmä.

4.5 Aineiston käsittely

Väittämistä (kvantitatiivinen tutkimus) saadut tulokset kerättiin SPSS -tilasto-ohjelmaan ja myös käsiteltiin kyseisen ohjelman avulla. Kuvioden ja taulukoiden laatimisessa sekä aineiston analysointimenetelmässä käytettiin apuna myös Microsoft office Excelohjelmaa. Analysoinnin välineenä käytettiin keskiarvotestiä ja pylväsdiagrammeja. Tuloksia esitellään näiden lisäksi pääosin kirjallisessa muodossa.

4.6 Tutkimuksen luotettavuus

Luotettavuuden arviointi on hyvin tärkeä ja keskeinen osa tieteellistä tutkimusta, sillä tutkimukselle on asetettu tiettyjä normeja ja arvoja, joihin sen tulisi pyrkiä. Luotettavuuteen liittyviä keskeisiä käsitteitä ovat perinteisesti olleet reliabiliteetti

ja validiteetti arvioitaessa useimmiten kvantitatiivisen tutkimuksen mittauksen luotettavuutta. Käsitykset reliabiliteetin ja validiteetin käsitteiden sopivuudesta laadullisen tutkimuksen arvioinnissa ovat hyvin vaihtelevat. Jotkut tutkijat soveltavat näitä käsitteitä myös laadulliseen tutkimukseen, jotkut ovat kehittäneet termeille paremmin laadulliseen tutkimukseen sopivia sisältöjä ja jotkut tutkijat taas ovat hylänneet vanhat käsitteet ja luoneet uusia termejä arvioinnin apuvälineiksi. Laadullisen tutkimuksen pätevyyttä ja luotettavuutta ei yleensä voida arvioida aivan samalla tavalla kuin määrällisen tutkimuksen. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006: KvaliMOTV.)

Kvalitatiivisessa tutkimuksessa aineiston analyysivaihetta ja luotettavuuden arviointia ei voi erottaa toisistaan yhtä selvästi kuin kvantitatiivisessa tutkimuksessa. Menetelmien vertailua vaikeuttaa erilainen kieli: määrällisen tutkimuksen metodisäännöt muodostuvat varsin erilaisesta sanastosta kuin laadullisen tutkimuksen. Laadullisessa tutkimuksessa on mahdollisuus kulkea paljon vapaammin edestakaisin aineiston analyysin tehtyjen tulkintojen ja tutkimustekstin välillä, kuin kvantitatiivisessa tutkimuksessa. Myös luotettavuus rakentuu eri tavoin näiden menetelmien välillä. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa tutkija joutuu jatkuvasti pohtimaan tekemiään ratkaisua ja ottamaan yhtä aikaa kantaa sekä analyysiin kattavuuteen että tekemänsä työn luotettavuuteen. Erilaiset tietokoneohjelmat eivät poista ongelmaa tehdyn työn luotettavuudessa, vaikka jossain tapauksissa ne auttavatkin näkemään aineiston painopisteitä ja välttämään turhien yksityiskohtien nousemista esille analyysi vaiheessa. Laadullisessa tutkimuksessa pääasiallinen luotettavuuden kriteeri onkin tutkija itse ja näin ollen luotettavuuden arviointi koskee koko tutkimus prosessia, eli toisin sanoen kvalitatiiviset tutkimusraportit ovat yleensä paljon henkilökohtaisempia, tutkijan omaa pohdintaa sisältäviä, kuin kvantitatiiviset tutkimuksen. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa luotettavuudesta on puhuttu mittauksen luotettavuutena, tutkijan muiden toimenpiteiden osuvuutta ei ole ollut tapana arvioida. (Eskola & Suoranta 1998: 208 – 211.)

Tässä tutkimuksessa tietojen luotettavuuden voi todeta käyttökelpoiseksi jo suunnitteluvaiheessa. Tutkimuksen kohderyhmänä olivat yrityksen kesätyöntekijät, joita oli vuonna 2010 yhteensä 113 henkilöä. Tutkimuksen otanta oli sama kuin

sen perusjoukko. Vastausprosentti oli tyydyttävä, noin 52 prosenttia. Reliabiliteettia voidaan tässä suhteessa pitää kohtalaisena, koska tutkittavasta joukosta puuttui kuitenkin melkein puolet. Hyvä vastausprosentti tuli Turun Jukuparkista, jossa vastausprosentiksi saatiin 67 prosenttia, kun taas Kalajoen vastausprosentti jäi vain 35 prosenttiin.

Reliabiliteetti-käsite kuuluu yleensä määrälliseen, eli kvantitatiiviseen tutkimukseen. Reliabiliteetilla eli mittarin tai menetelmän luotettavuudella viitataan perinteisesti käytetyn tutkimusmenetelmän kykyyn antaa ei-sattumanvaraisia tuloksia, toisin sanoen käsitteellä tarkoitetaan tutkimusmenetelmän ja käytettyjen mittareiden kykyä saavuttaa tarkoitettuja tuloksia. (Virtuaali-ammattikorkeakoulu, 2007 & KvantiMOTV 2008.)

Mittauksen reliabiliteetti tarkoittaa mittaustuloksen toistettavuutta, ei-sattumanvaraisuutta. Korkea reliabiliteetti on luonnollisesti tavoitteena, toisin sanoen tavoitteena on siis pitää kontrollin alaisena niin monta tekijää kuin mahdollista. Paljon käytetty tunnusluku reliabiliteetin mittaamiseksi on Cronbachin alfa-kerroin. Sillä mitataan mittarin konsistenssia eli yhtenäisyyttä. Cronbachin alfa lasketaan muuttujien välisten keskimääräisten korrelaatioiden ja väittämien lukumäärän perusteella. Mitä suurempi alfan arvo on, sitä yhtenäisempi mittarin voidaan katsoa olevan. Tässä tutkimuksessa en kuitenkaan kyseistä tapaa käyttänyt. (Virtuaali-ammattikorkeakoulu, 2007.) & (KvantiMOTV 2008.)

Validiteetilla eli tutkimuksen pätevyydellä ja luotettavuudella tarkoitetaan tutkimusmenetelmän kykyä selvittää sitä, mitä sillä on tarkoitus selvittää. Periaatteessa validiteetin laskeminen tai arvioiminen on helppoa: mittaustulosta verrataan vain todelliseen tietoon mitattavasta ilmiöstä. Tutkimusmenetelmien avulla tavoitellaan totuutta vain empiiristen havaintojen, kokeiden ja mittausten avulla. Jos mittaustulokset osoittavat, että saatu tieto vastaa vallalla olevaa teoriaa tai pystyy sitä tarkentamaan ja parantamaan, silloin tulos on validi. (Virtuaali-ammattikorkeakoulu, 2007.)

5 TUTKIMUSTULOKSET JA TULOSTEN ANALYSOINTI

Niin kuin aikaisemmin jo todettiin, kyselylomake oli tarkoitettu yhteensä 113:lle vesipuisto Jukupark Oy työntekijälle (Kalajoki: 52 henkilöä, Turku: 61 henkilöä). Kyselyyn vastasi 59 työntekijää (Kalajoki: 18 kpl, Turku: 41 kpl), eli vastausprosentiksi tuli 52 % (Kalajoki: 35 %, Turku: 67 %). Tässä tutkimuksessa iällä, sukupuolella tai esimerkiksi koulutuksella ei ollut tutkimuksen kannalta merkitystä. Kaikki työntekijät olivat nuoria noin 17 – 21-vuotiaita määräaikaista kesätyöntekijöitä.

Kyselylomakkeen avoimet kysymykset mallinnettiin Microsoft Office Excel taulukkoon, jossa luokiteltiin teoriasta sekä tutkimuksen vastauksista saatuja erilaisia työtyytyväisyyden ja työmotivaation sekä työtyytymättömyyden osatekijöitä. Näitä tärkeimpiä esille tulleita osatekijöitä analysoidaan, sekä avataan lukijalle tekstin avulla tulevissa alaluvuissa. Analyysi pyritään tekemään teorian ja tutkimustulosten vuorovaikutuksesta.

Kysymyslomakkeen kvantitatiivinen osio eli neljä monivalintaväittämää mallinnettiin SPSS tilasto-ohjelman avulla käyttämällä keskiarvoa. Neljän monivalintaväittämien keskiarvot laskettiin molempien toimipisteitten osalta sekä yhteistuloksen osalta. Analysointi siis tapahtuu keskiarvoja käyttämällä sekä esittämällä taulukoita ja pylväsdiagrammeja. Pääosin analysointi tapahtuu tekstin avulla. Analyysi pyritään tekemään teorian ja tutkimustulosten vuorovaikutuksesta sekä kvantitatiivisten ja kvalitatiivisten tutkimustuloksien vuorovaikutuksesta.

5.1 Tulokset työtyytyväisyyden ja työmotivaation osatekijöittäin

5.1.1 Työkaverit

Työtyytyväisyyden suurin osatekijä tässä tutkimuksessa oli työkaverit. Kysymyksiin ”Mikä on työssäsi mielekkäintä ja palkitsevinta?” sekä ”Mitkä asiat ovat auttaneet työssä onnistumista?”. Suurin osa vastanneista vastasi, että työkaverit, työkavereitten apu, sosiaalisuus, iloisuus, avoimuus, samanhenkisyys, sama ikähaarukka sekä yhteinen päämäärä loivat työtyytyväisyyttä työkavereitten kesken.

Merkityksellisimpiä kommentteja työkavereista kysymyslomakkeista olivat: ”Työkavereitten iloinen tuki sadepäivinäkin”, ”Työkavereitten kanssa naljailu”, ”Työkaverit toi sadepäiväänkin auringon”, ”Tiimi on ihan loistava!” , ”Muiden työkaverien ohjeet/vinkit” ja ”Samanikäiset kaverit”.

Oman kokemuksen perusteella pystyn täysin yhtymään tähän tulokseen, sillä työkavereitten kesken työasenne oli erinomainen. Suurimmasta osasta tuli viime kesän 2010 jälkeen hyviä ystäviä ja näin ollen pystyn tässä vaiheessa jo kertomaan, että yllättävän suuri osa vuoden 2010 työntekijöistä haluaa työskennellä vesipuisto Jukuparkissa myös tulevana kesänä 2011. Tämä siis osoittaa sen, että työntekijät ovat viihtyneet töissä ja siten kokenut jonkinlaista työtyytyväisyyttä.

Kalajoen Jukuparkin työntekijöistä 12 henkilöä piti työkavereitten vaikuttavan omaan työtyytyväisyyteen, Turussa taas 28 henkilöä. Kokonaisuudessaan vastanneista 40 henkilöä mainitsi työkaverin mitattaessa työtyytyväisyyttä. Tämä on siis hyvin suuri luku, sillä vastauksia saatiin kaiken kaikkiaan 59 kpl.

5.1.2 Hyvä esimies ja johtaminen

Molemmissa vesipuistoissa nousi toiseksi parhaaksi osatekijäksi työtyytyväisyyden osalta hyvä esimies ja hyvä johtaminen. Suuremmaksi osaksi keuhuttiin esimiesten työtä, avuliaisuutta, osallistumista, työohjeistusta, rentoutta, jaksamista ja työpanostusta. Esimiehiä keuhuttiin myös siitä, että he ovat helposti lähestyttäviä. Merkittävimpiä kommentteja esimiehistä kyselylomakkeista olivat: ”Autatte just sillon ku tarvitsee ja neuvotte jos pitää kysyä jotain. Kivoja!”, ”Sopivan rento mutta jämäkkä”, ”Esimiehen panos Jukuparkin toiminnalle on mieletön. On myös hienoa, että hän osallistuu työtehtäviin työntekijöiden kanssa, eikä pelkästään nakita likaisia/tympeitä hommia heille”, ”Hoidat työsi hyvin. Osaat organisoida hommat hyvin ja olet valmis auttamaan työntekijöitä”, ”Ihania. Ottaa huomioon myös meidän ehdotuksiamme ja mielipiteitä”, ”Olet ahkerana työntekijänä loistava esimerkki muille” ja ”Hyvin otettu työntekijät haltuun. Helposti lähestyttäviä”.

Työtyytyväisyyteen ja työmotivaatioon vaikuttaa selkeästi niin teorian kuin tämän tuloksen perusteella hyvä esimiestyö, tästä voisi esimerkkinä ottaa esille jo teo-

riaosuudessa tullut ko. asia; johtaminen ja esimiestyö vaikuttavat ihmisten motivaatioon, sitoutumiseen, töiden järjestelyyn, yhteistyömahdollisuuksiin ja ihmisten resurssien tehokkaaseen tai tehottomaan hyödyntämiseen. (Ojala & Ahonen 2003:23.)

Omalta osaltani pystyn kertomaan sen, että työntekijöiltä esimiehet olivat saaneet hyvää palautetta sekä kirjallisesti että kasvotusten. Esimiehiä oli myös äänestetty viikontyöntekijöiksi, vaikka äänestyksessä tarkoituksena on äänestää vain työntekijöitä eikä esimiehiä. Suurimmaksi osaksi esimiehet molemmissa puistoissa saivat kiitokset hyvästä työstä työntekijöiltään, mutta emme voi unohtaa, että joukosta löytyy aina niitä jotka eivät esimiehistään pidä, vaikka tässä tutkimuksessa se ei tullut esille.

Kalajoen suunnalta 16 henkilöä mainitsi hyvän esimiehen vaikuttaneen työtyytyväisyyteen ja Turun puolelta näin vastasi 20 henkilöä. Yhteensä tästä saadaan 36 kpl kyseisiä vastauksia.

5.1.3 Työilmapiiri

Työilmapiiri nousi myös yhdeksi suosikiksi työtyytyväisyyttä ajatellen. Tämä tarkoittaa sitä, että työilmapiiri mainittiin hyvin useasti vastatessa kahteen kysymykseen, jotka jo aikaisemmin mainitsin. Työilmapiiri koettiin rennoksi, hyväksi, iloiseksi, toimivaksi sekä helpoksi ja sujuvaksi. Myös yhteenkuuluvuuden tunne nousi esille. Tämän samaiseen tulokseen yhdyn täysin, sillä työilmapiiri oli selvästi näkyvillä ja huokui työntekijöistä. Hyvän työilmapiirin aistivat myös asiakkaat, sillä he mainitsivat siitä palautteissa. Merkittävimpiä kommentteja kyselylomakkeista olivat: ”Toimiva ilmapiiri”, ”Hyvän yhteishengen ja yhteenkuuluvuuden tunteen ansiosta hymy irtoaa helposti ja asiakkaita palvelee paremmin”, ”Iloinen ilmapiiri”, ”Hyvä työporukka ehdottomasti”, ”Mukava työympäristö ja ryhmähenki piristävät päiviä” ja ”Työntekijöiden positiivinen asenne työhön”.

Lainatakseen Kaivolaa ja Launilaa (2007: 78) ”Toimivassa yhteisössä on hyvä ilmapiiri, mikä näkyy muun muassa jäsenten välisenä keskinäisenä luottamuksena

ja tukena, aitona auttamishaluna, toisen huomioon ottamisena, yhteishenkenä, avoimuutena ja joustavuutena.”.

Kalajoen työntekijät eivät pitäneet työilmapiiriä läheskään yhtä isona osatekijänä tyytyväisyyden kannalta kuin Turun työntekijät. Kalajoki vastauksia 6 kpl ja Turku 26 kpl, yhteensä siis 32 kpl.

5.1.4 Onnistunut asiakaspalvelu ja iloiset asiakkaat

Onnistunut asiakaspalvelu ja iloiset asiakkaat oli yksi kärkijoukossa oleva osatekijä tyytyväisyyden osalta molemmissa toimipisteissä. Tämä vastaus nousi esille kysymyksessä ”Mikä on työssäsi mielekkäintä ja palkitsevinta”. Vastauksien perusteella iloiset ja palveluun tyytyväiset asiakkaat toivat Jukupark henkilökunnalle mielekkään tunteen sekä palkitsemisen tunteen. Hyvä palaute kirjallisessa tai sanallisessa muodossa luo jokaiselle tyytyväisyyttä sekä onnistumisen tunnetta. Tämä asia tuli myös teoriaosuudessa esille, mutta teoriaosuudessa esimerkiksi palautteen saannista puhuttiin vain esimieheltä saadusta palautteesta.

Merkittävimpiä kommentteja kyselylomakkeista olivat: ”Palkitsevinta on tyytyväiset asiakkaat”, ”Asiakkaiden positiivinen palaute piristää päivää”, ”Kun näkee saavansa asiakkaan tyytyväiseksi”, ”Mukavaa nähdä hymyileviä kasvoja ja saada kiitosta hyvästä palvelusta. aurinko, kesä miehet uikkareissa = täydellinen kesäduuni”, ”Ihmisten viihdyttäminen maskottina, kun otetaan iloisesti vastaan ja näkee lasten innostuksen”, ”Työn tulos, asiakkaiden iloisuus ja tyytyväisyys” ja ”Onnistunut asiakaspalvelu”.

Kalajoen Jukuparkissa kyseisen asian toi esille 12 henkilöä ja Turussa 35 henkilöä, yhteen laskettuna tämä tarkoittaa 47 henkilöä. Tässä tapauksessa ”onnistunut asiakaspalvelu” ja ”iloiset asiakkaat” oli erikseen merkattu Excel taulukkoon, joten siksi yhteenlaskettuna luku on suuri. Päätin kuitenkin yhdistää nämä kaksi osatekijää, koska niillä on hyvin paljon samankaltainen merkitys.

5.1.5 Muita esiin tulleita työtyytyväisyyden osatekijöitä

Esittelen seuraavaksi satunnaisessa järjestyksessä muita työtyytyväisyyden osatekijöitä, jotka tulivat myös usein esille. Näitä ovat: työkokemus/ osaaminen, asenne, työn opastus, hyvä sää, helppo avun pyytäminen sekä hyvät työolosuhteet ja työajat.

Työkokemus ja oma osaaminen koettiin tärkeäksi osatekijäksi työtyytyväisyyden osalta, sillä se toi varmuutta ja osaamista asiakaspalvelutyössä. Tämä tuli eniten esille Kalajoen Jukuparkissa. Kalajoen vesipuisto on toiminut Jukupark- nimellä jo muutaman vuoden (vanha JukuJukumaa), ja aikaisemmin siellä työskennelleet ovat saaneet työkokemusta ja näin ollen ovat sen maininneet kyselylomakkeessa. Työkokemuksella on ollut merkitystä työntekijöitten työtyytyväisyydessä.

Asenne työhön mainittiin monesti työtyytyväisyyttä ajatellen. Asenne ja motivaatio kulkivat tässä tutkimuksessa käsi kädessä, jolloin tämä pystytään yhdistämään myös työtyytyväisyyteen että työmotivaatioon.

Työn opastus koettiin auttavan työssä onnistumista ja näin ollen työtyytyväisyys oli koettavissa työntekijöitten osalta. Työn opastuksessa mainittiin esimiesten apu ja työn aloittaessa saadut selkeät ja hyvät ohjeet sekä muitten työkavereitten tuki, apu ja opastus.

Hyvä sää koettiin vesipuistojen työntekijöitten keskuudessa tuovan iloisen mielen, sekä asiakaspalvelun haasteet esiin. Hyvän sään aikana asiakkaita on vesipuistossa paljon, ja näin ollen haasteet tuovat oman puolensa työtyytyväisyydessä. Suurimmaksi osaksi tämä kuitenkin koettiin myös hyväksi asiaksi, sillä hyvällä säällä on mukava työskennellä ja myös asiakkaat ovat mitä useimmin hyvällä tuulella.

Helppo avun pyytäminen tuli esille myös työtyytyväisyyden osatekijänä. Työntekijät kokivat, että apua on aina helppo pyytää ja sen saanti on yhtä lailla nopeaa. Näin ollen se loi työtyytyväisyyttä ja varmasti jonkinlaista turvallisuuden tunnetta ja varmuutta.

Hyvät työolosuhteet ja työajat koettiin lähinnä Turun vesipuiston puolella työtyytyväisyyden osatekijäksi. Turun vesipuisto on toiminut vasta vuoden verran eli ensimmäistä kertaa ovet avautuivat asiakkaille kesällä 2010. Näin ollen työolosuhteet olivat paremmat, kuin Kalajoen suunnalla. Tällä tarkoitan esimerkiksi uusia työvälineitä, uutta ja siistiä vesipuistoa, toimivia laitteita ja ylipäättään hyviä työolosuhteita. Työajat koettiin hyväksi siksi, koska nuoret useimmiten ovat sanoneet ”vihaavansa” aamuhätyksiä ja Jukuparkin aamuvuorot alkoivat aikaisintaan klo. 9.00 ja nekin vain pienellä osalla työntekijöistä. Useimmiten aamuvuorot alkoivat noin 10.30 aikaan. Illalla työt loppuivat sopivaan aikaan, eli ei esimerkiksi liian myöhään. Molemmat vesipuistot ovat auki kello 11.00 – 19.00 suurimman osan aukiolopäivistään.

5.2 Tulokset työtytymättömyyden osatekijöittäin

5.2.1 Vihaiset ja ilkeät asiakkaat

Työtytymättömyyden vaikuttavimmaksi osatekijäksi osoittautuivat vihaiset ja ilkeät asiakkaat. Tämä vastaus oli hyvin yleinen vastaajien vastatessa kysymyksiin ”Mikä aiheuttaa työssäsi turhautumista?” ja ”Ovatko jotkut työt hankalia tai ongelmallisia?”. Tätä ilmiötä voisi tarkentaa seuraavasti: valittavat ja liikaa vaativat asiakkaat aiheuttavat stressiä ja epämiellyttäviä tilanteita, työkeät ja ilkeät asiakkaat esimerkiksi maskottina ollessa lapset saattavat ”pahoinpidellä” maskottia sekä epäkunnioitettava käytös asiakkailta on ollut myös yksi ongelmatilanteista. Tietysti pitää ottaa huomioon se, että valittavat asiakkaat ovat myös niitä, jotka antavat rakentavaa kritiikkiä, mutta tässä tapauksessa tarkoitetaan niitä asiakkaita, jotka valittavat aiheetta. Merkittävimpiä kommentteja kyselylomakkeista olivat: ”vihaiset ja valittavat asiakkaat”, ”hankalat asiakkaat”, ”turhautumista aiheuttaa asiakkaat jotka eivät hallitse vihaansa ja purkavat kaiken röyhkeällä tavalla”, ”se kun maskottivuorossa lapset tulee potkimaan ja piirittämään huutaen : sä oot ihminen! ”, ”asiakkaat jotka eivät noudata sääntöjä” ja ”asiakkaitten valitus asioista joihin ei voi vaikuttaa”.

Myös teoriaosuudessa tuli samantapainen asia esille; Työntekijällä on aina oikeus puolustautua ja hänen pitääkin tehdä niin. Hänen on myös syytä säilyttää asiakas-

tilanteen hallinta itsellään niin, ettei asiakas kuvittele saavansa toimi miten haluaa. Työntekijän vastuuta voisikin kuvata aikuisen vastuuksi. Tällaiset tilanteet tuottavat työntekijälle yleensä stressiä, pelkoa, ahdistuneisuutta ja paineita. (Heiske, 2001:45 – 47)

Tämä osatekijä oli Turun Jukuparkissa korkeammalla kuin Kalajoella. Turussa 16 henkilöä koki vihaiset ja ilkeät asiakkaat ongelmaksi, ja vaikuttavan työtyytymättömyyteen. Kalajoella 8 henkilöä koki saman vaikutuksen. Yhteensä tämä tekee 24 henkilöä.

5.2.2 Jos työväline ei toimi

Työtyytymättömyyttä on aiheuttanut myös työvälineet. Tämä ilmiö nousi enemmän esille Kalajoen suunnalta, missä työvälineet kuten esim. huvilalaitteet, ravintola-laitteet sekä kalusto ovat vanhempia kuin Turun vesipuistossa. Molempien vesipuistojen työntekijät ovat koittaneet ongelmatilanteeksi vesialtaitten imurit, jotka ovat esimerkiksi Turussa uusia, mutta silti tuottavat joskus ongelmia. Ongelmaksi on koettu imurien osien irtoaminen tai rikkoutuminen. Vesiliukumäkien ”liikennevalot” ovat olleet välillä epäkunnossa. Jokaisen liukumäkitornin kohdalla on kuitenkin uinninvalvoja, joka valvoo tilannetta. Turussa ovat työntekijät kokeneet pehmiskoneiden ”ylläpidon” hankalaksi, sillä niitten pesu on erittäin työlästä ja vaikeaa. Pehmiskoneisiin oli myös tullut välillä teknillisiä vikoja. Kommentteja kyselylomakkeista olivat: ”allas imuri aina välillä ei toimi”, ”No se altaiden imurointi ja niillä laitteilla pelaaminen...”, ”Pehmiskone!”, ”Siivousvälineitä voisi kehittää” ja ”Imuroidessa lähtee aina joku osa irti”

Kalajoella tämä on aiheuttanut työtyytymättömyyttä 10 työntekijälle ja Turussa 7 työntekijälle. Yhteensä 17 työntekijälle.

5.2.3 Turussa kesän ampiAISongelma

Niin oudolta kun se kuulostaakin, ampiaiset koituivat yhdeksi suurimmaksi ongelmaksi Turun Jukuparkissa kesällä 2010. Tätä asiaa ei voi olla korostamatta, sillä ampiaisia oli lukematon määrä vesipuistoalueella. Ampiaiset häiritsivät niin asiakkaita kuin työntekijöitäkin. Työntekijöille ongelmalliseksi osoittautuivat am-

piaispistot, ampiaisten määrä ravintolapisteitten läheisyydessä, vihaiset ja valittavat asiakkait.

Kesällä 2010 tämä ilmiö huomattiin myös erilaisissa sanomalehti artikkeleissa, kuten esimerkiksi Iltalehdessä.

” Ampiaisia on ollut tänä kesänä jopa yhdeksän kertaa enemmän kuin viime vuonna.

Näin kävi ainakin Turussa Turun yliopiston tutkimuksen mukaan.

Ampiaisten hyvinvointi johtuu pitkälti kevään ja kesän lämmöstä. Viime vuoden kevät taas oli kalsea.”. (STT, 2010).

” Viikonloppuna Korkeasaarella vierailleiden ihmisten mukaan kiukkuisia ampiaisia on riesaksi asti.”. (Pelkonen, 2010).

” Moni on tänä kesänä tuskastunut aggressiivisten ampiaisten kiehnaukseen. Hyönteistutkija Juhani Itämiehen mukaan ampiaiset on saanut liikkeelle helle ja nälkä.

- Kuivuus etenkin Etelä- ja Lounais-Suomessa on saanut aikaan sen, että ampiaisille ei tahdo nyt löytyä ruokaa. Alkukesästä ampiaisilla riitti syötävää kirvoissa, mutta nyt syötävää on etsittävä esimerkiksi pihapiireistä ja mansikkamailta. Monet sitten tulkitsevat ympärillä hyörivät ampiaiset aggressiivisiksi, vaikka siitä ei välttämättä olekaan kyse.

Kaupungeissa ampiaiset ovat ahdistelleet esimerkiksi kahviloiden ja ravintoloiden terasseilla istuvia.

- Jos on kädessä hillomunkki tai siideri, mikä ettei olutkin, niin ne vetävät kyllä makeasta pitäviä ampiaisia puoleensa. Lisäksi joidenkin hajuvesien tai ihovoiteiden hajuviesti saattaa houkutella nälkäisiä ampiaisia.

Paitsi ravintoa, ampiaiset saattavat kuumina kesäpäivinä metsästää myös nestettä.”. (Niemelä & Rahkola, 2010).

Jukuparkissa ampiaisia yritettiin estää hävittämällä niiden pesiä, liimaamalla hyönteistarroja ravintolapisteissä sekä puistoalueen yleisiin roskiksiin, hankkimalla sähköinen hyönteisansa. Näiden lisäksi varauduttiin hydrocortison voiteilla, jotta ampiaispistoksia pystyttäisiin lievittämään.

Kuitenkin tämä osatekijä oli erityisen vahvasti tuottanut työntekijöille negatiivisia tunteita Turun Jukuparkissa. Onneksi vakavilta ampiaisonnettomuuksilta vältyttiin, vaikkakin heinäkuun aikana kuumimpina päivinä ampiaispistoksia kerääntyi noin kymmenkunta, joskus enemmän, joskus vähemmän.

Turun vesipuistossa tämän ongelmaksi koki 11 henkilöä.

Kommentteja ampiaisista:

”Roskisten tyhjentäminen kun pelkää ampiaisia ja niitä on tuhansia”

”Roskisten tyhjentäminen ampiaisten takia”

”Ampiaiset, joille ei voi mitään, mutta niistä valitetaan”

5.2.4 Työvuorojen peruuntuminen

Työvuorojen peruuntumisen koettiin myös vaikuttavan työtyytymättömyyteen. Työntekijät kokivat joskus, että töitä ei aina ollut tarpeeksi, jotkut päinvastoin. Kaikki tämä on kuitenkin tiimikohtaista. Työvuorojen lyhentyminen kuuluu myös tähän kategoriaan. Työvuoroja joudutaan perumaan, tai lyhentämään yleensä saateisina ja kylminä päivinä, jolloin vesipuistossa on huomattavasti vähemmän asiakkaita, ja jolloin kysyntä esimerkiksi ravintoloille on lähestulkoon olematon. Kaikki tämä noudattaa kuitenkin yleistä huvipuistoalan työehtosopimusta.

Tämä ilmiö ei kuitenkaan noussut niin yleiseksi ja tärkeäksi kuin muut edellä mainitut työtyytymättömyyden osatekijät. Kalajoella vain 3 henkilöä koki tämän vaikuttavan työtyytymättömyyteen ja Turussa 5 henkilöä, yhteensä siis 8 henkilöä.

5.2.5 Vähäinen työntekijämäärä

Vähäinen työntekijämäärä oli vain Kalajoen puolella koettu työtyytymättömyyden osatekijä. Kiirepäivinä oli työntekijöitten mielestä liian vähän henkilökuntaa apuna. Turun vesipuistossa tällaista ongelmaa ei tullut esille. Kalajoen työntekijöistä 7 henkilöä koki tämän. Kommentteja kyselylomakkeista olivat: ”kiirepäivinä ihan liian vähän työvoimaa”, ”liian vähän työntekijöitä” ja ”Helle päiville lisää työntekijöitä”.

5.2.6 Muita esiin tulleita työtyytymättömyyden osatekijöitä

Tässä alaluvussa esittelen työtyytymättömyyden muita osatekijöitä, jotka tulivat ilmi kyselylomakkeista. Näitä osatekijöitä olivat: kiire, työkavereitten piittaamattomuus, raaka-aineitten loppuminen, tylsä ja hiljainen työpäivä sekä töiden paljous.

Kiire koettiin stressinä töissä. Kiire syntyi aina hellepäivinä, jolloin asiakkaita oli tosi paljon vesipuistossa (noin 2000 – 3000 asiakasta), ja näin ollen työn tehokkuus kasvoi huimasti. Tämä ilmiö koettiin molemmissa vesipuistoissa. Turussa kyseinen asia tuli enemmän esille kuin Kalajoella.

Työkavereitten piittaamattomuus tuli myös esille molemmissa vesipuistoissa. Tällä tarkoitettiin lähinnä sitä, että työkaverit venyttivät omia ruokataukojaan, jolloin muitten tauot lyhenivät, tai esimerkiksi jotkut työntekijät saattoivat myöhästellä. Myös muiden työntekijöitten laiskuus koettiin ärsyttäväksi asiaksi.

Välillä raaka-aineitten loppuminen ravintolapisteissä oli yksi haittapuolista työntekijöitten mielestä. Joskus raaka-aineet, esimerkiksi tietty panini-maku oli lopussa, ja näin ollen jouduttiin tekemään muutoksia hinnastoissa. Jokin tuote saattoi myös loppua kokonaan, jolloin sitä jouduttiin kesken päivän hakemaan lisää tukusta. Joskus tuotetta ei ollut saatavana tukustakaan, näin ollen jouduttiin olemaan ilman kyseistä tuotetta. Tämä aiheutti joskus valituksia asiakkailta.

Tylsät ja hiljaiset päivät tuottivat joillekin työntekijöille turhautumista. Hiljaiset päivät olivat yleensä niitä sateisia ja kylmiä päiviä, jolloin esimerkiksi uinninval-

vojilla oli tylsiä päiviä. Tämä oli Turun vesipuistossa selvästikin ärsyttävämpi osatekijä kuin Kalajoen vesipuistossa.

Töiden paljous koettiin jokseenkin vaikuttavan työtytymättömyyteen. Varsinkin sesonkiaikaan, eli heinäkuussa töitä on paljon tarjolla ja pitempiä päiviä joutuu työskentelemään. Joten työn määrä ja pitemmät työajat koituivat raskaaksi työntekijöille. Tämä ilmiö koettiin raskaaksi vain Kalajoen vesipuistossa.

5.3 Neljän monivalintaväittämän tuloksia

Tässä tutkimuksessa kvantitatiivinen osio sisälsi jokaisen kyselylomakkeen lopussa neljä monivalintaväittämää, joita pyydettiin arvioimaan numeraalisella asteikolla, eli 1 – 5. Vastaajille ei määritely ollenkaan numeroitten merkitystä, mutta tarkoituksena oli se, että vastaajat vastaisivat seuraavasti: 1= Huono, 2 = tyydyttävä, 3 = Kesinkertainen, 4 = Hyvä, 5 = Erinomainen. Tuloksista päätellen kaikki ymmärsivät asteikon oikealla tavalla, vaikka johdattelevaa vastaustekniikkaa ei annettu. Jotkut vastaajista laittoivat itse määritelmän lomakkeeseen, joka vastasi juuri sitä mitä haettiin. Seuraavissa alaluvuissa esittelenkin jokaisen väittämän ja sen miten ne ovat jakautuneet Kalajoen Jukuparkissa, Turun Jukuparkissa sekä molemmissa toimipisteissä yhteensä. Vastauksia esittelen sekä kirjallisessa muodossa sekä diagrammeilla.

Alla oleva taulukko esittää kvantitatiivisen tutkimuksen, eli monivalintaväittämien tuloksia, jotka on mallinnettu Microsoft Office Excel taulukkoon. Taulukossa on neljä monivalintaväittämää (vasen reuna) ja niiden keskiarvotuloksia, vastauksien määrä (N=) sekä keskihajonta kunkin vesipuiston osalta ja myös molemmat vesipuistot yhteensä.

| KVANTITATIIVISEN TUTKIMUKIMUKSEN TULOKSET | | | | | | |
|--|------------------|---------------------|------------------|---------------------|------------------|---------------------|
| | Kalajoki | N=18 (määrä) | Turku | N=41 (määrä) | Yhteensä | N59 (määrä) |
| | keskiarvo | keskihajonta | keskiarvo | keskihajonta | keskiarvo | keskihajonta |
| Oma panos tiimissä | 4,39 | 0,608 | 4,22 | 0,525 | 4,27 | 0,552 |
| Tiimihenki | 4,28 | 0,895 | 4,41 | 0,631 | 4,37 | 0,717 |
| Esimiehen osallistuminen | 4,00 | 1,029 | 3,98 | 0,987 | 3,98 | 0,991 |
| Yleisarvosana tiimistä | 4,11 | 0,676 | 4,34 | 0,656 | 4,27 | 0,665 |

Taulukko 1. Kvantitatiivisen tutkimuksen tulokset

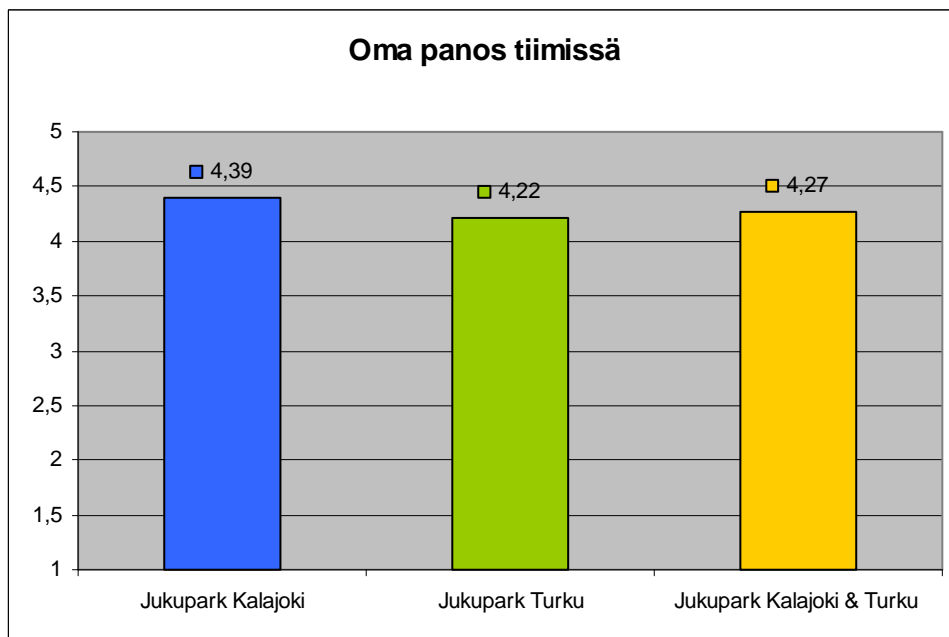
5.3.1 Oma panos tiimissä

Tällä väittämällä haluttiin saada selville, miten jokainen työntekijä on kokenut oman panoksensa tiimissä ja miten hyvin hän on panostanut työntekoonsa.

Kalajoen Jukuparkissa tämän väittämän keskiarvoksi tuli 4,39 (katso taulukko 1). Tämä osoittaa, että työntekijät Kalajoen vesipuistossa ovat kokeneet, että heidän panos tiimissä on ollut Hyvä.

Turun Jukuparkissa työntekijät ovat kokeneet, että heidän työpanonsa tiimissä on ollut myös Hyvä. Tulos on hiukan pienempi kuin, Kalajoen, mutta täytyy ottaa huomioon, että Turun vesipuistosta kyselyyn tuli enemmän vastauksia kuin Kalajoen vesipuistosta.

Kaiken kaikkiaan keskiarvo molempien vesipuistojen osalta ko. väittämään oli 4,27, jolloin tämä tarkoittaa, että työntekijöitten työpanos Jukupark Oy:ssä on heidän omasta mielestään ollut hyvä. Tämän väittämän tulokset ovat siis osoittautuneet tosi hyviksi, johtuen myös siitä, että avointen kysymysten tuloksissa tiimihenki ja työkaverit olivat avainasemassa työtyytyväisyyttä ajatellen. Tämä siis todennäköisesti motivoi työntekijöitä omaan työpanokseensa Jukupark Oy:ssä.



Kuvio 4. Oma panos tiimissä

5.3.2 Tiimihenki

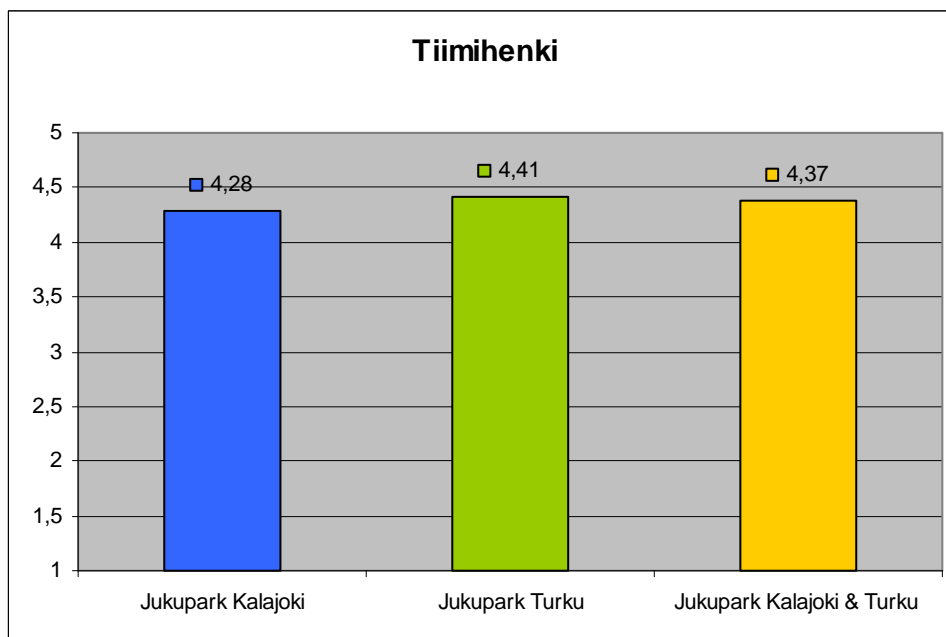
Tässä väittämässä piti arvioida tiimihenkeä. Haluttiin siis saada tiedon siitä, kuinka hyvä tiimihenki Jukuparkeissa on ollut ja avointen kysymysten avulla saatiinkin tähän väittämään jonkinlaista syvempää tietoa.

Kalajoen Jukuparkissa koettiin tiimihenki hyväksi, sillä vastuusten keskiarvoksi tuli 4,28.

Turun Jukuparkissa koettiin tiimihenki myös hyväksi, tulos oli 4,41 eli hieman parempi kuin Kalajoen Jukuparkissa.

Molemmissa Jukuparkeissa koettiin tiimihenki hyväksi, näin ollen vastauksien keskiarvoksi tuli 4,37.

Tämänkin väittämän tulokset osoittautuivat tosi hyviksi, sillä tiimihenki koettiin yhdeksi merkittävimmistä vaikuttajista työtyytyväisyyteen molemmissa Jukuparkeissa.



Kuvio 5. Tiimihenki

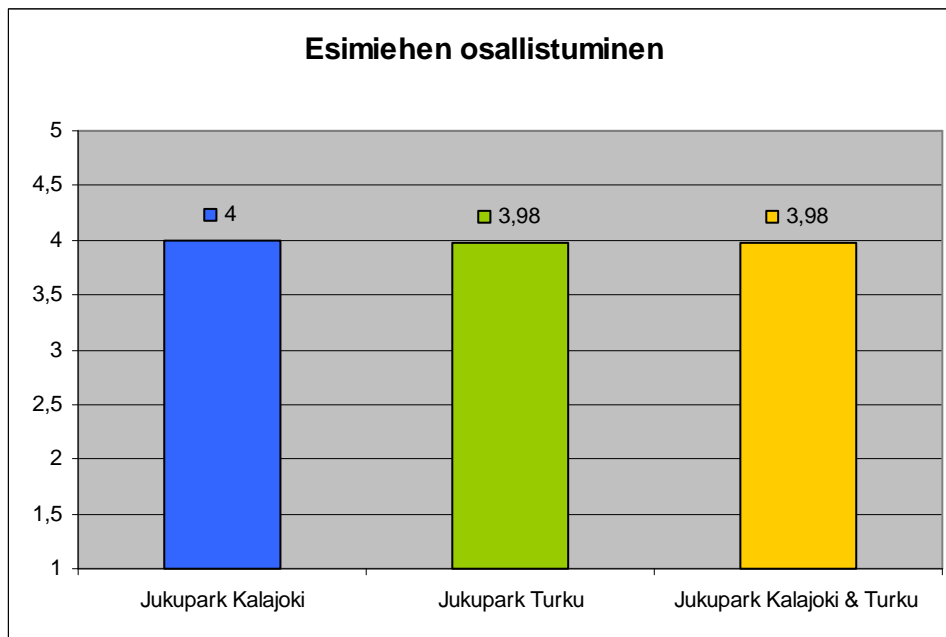
5.3.3 Esimiehen osallistuminen

Yksi monivalintaväittämistä oli Esimiehen osallistuminen. Pyydettiin siis arvioimaan oman lähimmän esimiehen osallistumista työhön.

Esimiehen osallistuminen oli hyvä Kalajoen työntekijöitten mielestä. Vastauksien keskiarvoksi saatiin 4,00.

Turussa vastauksien keskiarvo oli 3,98, joka tarkoittaa lähestulkoon vastausta ”hyvä”.

Molemmissa vesipuistoissa koettiin esimiesten osallistumista työhön hyvänä. mikä tuli myös ilmi avointen kysymysten analysoinnissa. Avointen kysymysten tulokset osoittivat, että esimiesten työtä pidettiin hyvänä ja heidän läsnäolo vaikutti olennaisesti työtyytyväisyyteen.



Kuvio 6. Esimiehen osallistuminen

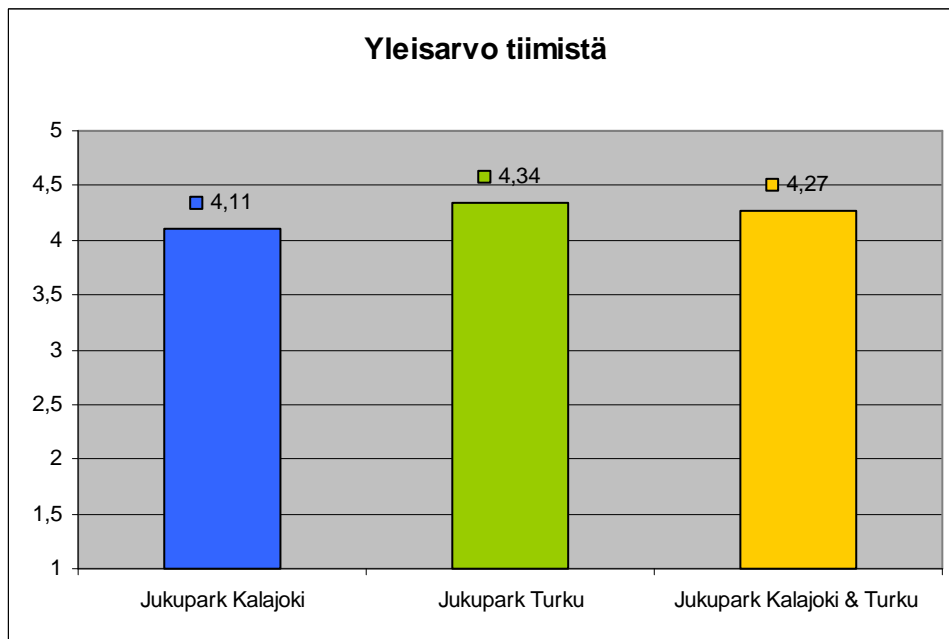
5.3.4 Yleisarvosana tiimistä

Viimeinen monivalintaväittämä oli Yleisarvo tiimistä, jota pyydettiin arvioimaan numeraalisella asteikolla. Tällä väittämällä haluttiin saada tietää, mitä työntekijät olivat yleisesti mieltä koko omasta tiimistään kesän 2010 aikana.

Kalajoen Jukuparkissa kyseisen väittämän keskiarvoksi osoittautui 4,11, joka tarkoittaa, että tiimi oli yleisesti ottaen hyvä. Eli työntekijät olivat tyytyväisiä omaan tiimiinsä.

Turussa oltiin hieman enemmän tyytyväisiä tiimiinsä, sillä arvosanaksi ko. väittämään tuli 4,34.

Molemmissa Jukuparkeissa tiimejä pidettiin hyvinä. Arvosanaksi osoittautui 4,27. Tämä väittämä on hyvin verrattavissa väittämään ”tiimihenki”. Väittämien ja avointen kysymysten tulosten välillä on hyvin samankaltaisuuksia ja tulokset tukevat toisiaan.



Kuvio 7. Yleisarvo tiimistä

6 YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET

Tutkimuksen kohteena oli vesipuisto Jukupark Oy:n (Kalajoen ja Turun) nuoret kesätyöntekijät. Kaiken kaikkiaan yrityksessä on töissä yhteensä noin 113 17 – 21-ikäistä henkilöä (Kalajoki: 52 henkilöä, Turku: 61 henkilöä). Kyselyyn vastasi 59 työntekijää (Kalajoki: 18 kpl, Turku: 41 kpl), eli vastausprosentiksi tuli 52 % (Kalajoki: 35 %, Turku: 67 %). Tässä tutkimuksessa iällä, sukupuolella tai esimerkiksi koulutuksella ei ollut merkitystä. Tutkimus oli tarkoitettu kaikille Jukupark Oy:n työntekijöille, lukuun ottamatta esimiehiä ja yhteistyökumppaneita.

Jukuparkeissa sekä Kalajoella että Turussa noudatetaan samanlaista organisaatiomenetelmää. Jukuparkeissa on työtehtävät jaettu seuraavasti:

- Puistonjohtaja
- Puistopäälliköt
- Puisto henkilökunta ja tiimit:
 - o Lipunmyynti ja info
 - o Siistijät ja maskotti-hahmo
 - o Allas- ja laitevalvojat
 - o Ravintola- ja myyntipisteet
 - o Huolto

Kaikilla tiimeillä on omat työtehtävänsä, mutta heitä kuitenkin yhdistää sama asiakaspalvelutyö ja yleisen siisteyden ja järjestyksen ylläpito.

Tutkimus on minulle hyvin läheinen, sillä työskentelen kyseisessä yrityksessä esimiehenä. Analyysivaiheessa pystyin siis tuomaan esiin omia näkökulmia ja johtopäätöksiä. Olen myös itse lähestulkoon kokonaan laatinut tämän tutkimuksen kyselylomakkeen, joten tiedän kaiken tutkimuksen toteutuksesta. Ongelmaksi kuitenkin koitui jokseenkin oma rooliini tuloksien analysoinnissa (objektiivisuus - subjektiivisuus). Jossain määrin toin omia näkemyksiä esiin ehkä puolustuskanan kautta, joten objektiivinen kanta saattoi jäädä välillä vähäiseksi. Jossakin tapauksissa oli taas vaikeaa olla ottamatta omaa kantaa tutkimustuloksiin ja näin ollen tulosten luotettavuus saattoi olla kyseenalainen.

Molemmissa Jukuparkeissa työntekijät kokivat työtyytyväisyyttä, mutta työtyytymättömyyttä aiheuttavia osatekijöitä löytyi myös. Kvantitatiivisen osion perusteella työtyytyväisyyttä koettiin kuitenkin huomattavasti enemmän kuin työtyytymättömyyttä. Tulosten perusteella selvisi myös se, että Turun Jukuparkissa työtyytymättömyyttä aiheuttavat tekijät eivät olleet yhtä ”vakavat” kuin Kalajoen Jukuparkissa. Tämä johtui enimmäkseen siitä, että Kalajoen Jukupark paikkana on vanhempi kuin Turun Jukupark.

Yksi suurimmista työtyytyväisyyttä aiheuttavista tekijöistä molemmissa Jukuparkeissa olivat työkaverit. Hyvät työkaverit olivat tuottaneet tyytyväisyyttä siksi, koska heihin pystyi luottamaan, apua ja vinkkejä oli aina tarjottavissa, työkaveri olivat hauskoja ja iloisia sekä samanhenkisiä ja samanikäisiä. Samoista syistä myös työilmapiiriin oltiin hyvin tyytyväisiä. Kvantitatiivisessa tutkimus osiossa tuli esiin se, että työilmapiiri oli melkein erinomaisella tasolla. Kaiken kaikkiaan Jukuparkeissa on toimiva työyhteisö ja moitittavaa sen suhteen on vähän.

Toiseksi suurin työtyytyväisyyttä aiheuttava osatekijä oli yrityksen esimiesten hyvä työ. Esimiehiä kehuistiin hyvästä työstä, osallistumisesta, rentoudesta, avuliaisuudesta, työn opastuksesta, joustamisesta, oikeudenmukaisuudesta, huomioon otosta sekä ahkeruudesta. Jukuparkin esimiehet ovat kaikki nuoria noin 25 – 34-vuotiaita ja työkokemusta heillä kaikilla on jo entuudestaan hui- ja vesipuistoalalta. Näin ollen heillä on asianmukaista työkokemusta ja hyvät valmiudet esimiestyöhön. Nuoren iän myötä he ovat tulleet hyvin toimeen nuorten alaistensa kanssa.

Työntekijöiden mielestä mielekkäintä ja palkitsevinta on myös onnistunut asiakaspalvelu sekä iloiset asiakkaat. Tämä tuottaa työtyytyväisyyttä ja myös inspiroi jaksamaan ja motivoi työntekijöitä työssään. Hyvällä asiakaspalvelulla on hyvin suuri yhteys työntekijöitten tyytyväisyyteen työssään. Tyytyväinen, iloinen, motivoitunut ja inspiroitunut työntekijä palvelee asiakkaitaan hyvin ja selviää vaikeimmistakin tilanteista. Tällä tavoin hän myös panostaa organisaation tavoitteisiin ja toteuttaa niitä.

Muita työtyytyväisyyteen osatekijöitä oli tullut paljon esiin, mutta eivät olleet yhtä merkittävät kuin edellä mainitsemani. Tulosten perusteella työhön oltiin hyvin tyytyväisiä.

Työtytymättömyyttä eniten aiheuttivat vihaiset ja ilkeät asiakkaat. Ilkeät asiakkaat eivät yleensä noudattaneet vesipuistojen järjestyssääntöjä, tekivät ilkivaltaa Jukumaskoteille sekä käyttäytyivät epäasiallisesti. Vihaiset asiakkaat taas antoivat negatiivista palautetta, jotkut asiallisesti ja syystä ja monet taas päinvastoin. Selvää on siis se, ettei kukaan tykkää tai halua joutua ongelmatilanteisiin ja selvittää niitä asiallisesti, varsinkaan silloin kuin vuorovaikutuksessa oleva henkilö käyttäytyikin aivan toisella tavalla kuin olisi suotavaa.

Työtytymättömyyttä on aiheuttanut myös hajoilevat, hankalat tai vanhat työvälineet. Erityisesti uima-altaitten imurit ovat tuottaneet työntekijöille ongelmia..

Seuraava ilmiö on hyvä esimerkki siitä, että on olemassa ”outoja” ja yrityksestä riippumattomia aiheutuvia työtytymättömyys tekijöitä. Tässä tapauksessa kyse on Turun kesän 2010 ampieiset. Ampieiset haittasivat niin työntekijöitä kuin asiakkaita lähes koko kesän ajan. Asiakkaat valittivat ko. tilanteesta ja työntekijöitä ampieiset taas häiritsivät työnteossa sekä aiheuttivat ongelmatilanteita vihaisten asiakkaitten kanssa.

Kalajoella ongelmaksi oli aiheutunut työntekijöitten mielestä vähäinen työntekijämäärä (varsinkin kiirepäivinä). Samaa ongelmaa ei koettu Turun Jukuparkissa. Molemmissa Jukuparkeissa kuitenkin koettiin tyytymättömyyttä siitä, että työvuoroja on jouduttu perumaan. Tämä aiheutuu yleensä sateisista ja kylmistä päivistä, jolloin asiakkaita on vesipuistossa huomattavasti vähemmän ja työntekijöitä on tällöin liikaa.

Muitakin työtytymättömyys osatekijöitä tuli esiin, mutta eivät olleet yhtä vahvasti merkityksellisiä kuin edellä mainitut.

Ristiriitaisuuksia tuloksien välille esiintyi myös, esimerkiksi kiire ja työn paljous koettiin stressinä varsinkin sesonki aikaan heinäkuussa sekä hellepäivinä, jolloin asiakkaita oli puistossa erityisen paljon. Toisaalta esimerkiksi Turun vesipuistossa

tylsät ja hiljaiset päivät tuottivat turhautumista ja ärtymystä. Tästä voitaisiin päätellä, että suotuisin työskentelytapa olisi silloin, kuin työtahti ja kiire olisivat taiseja koko työjakson ajan.

Hyvät työkaverit ja hyvä työilmapiiri koettiin hyvin merkittäviksi työtyytyväisyyden osatekijöiksi, mutta mainittiin myös, että kavereitten piittaamattomuus (taukojen venytys ja myöhästely) aiheutti työssä turhautumista. Kavereitten piittaamattomuus ei kuitenkaan vaikuttanut yhtä vahvasti työntekijöihin, kuin hyvän työilmapiirin kokeminen.

Hyvä asiakaspalvelu ja iloiset asiakkaat olivat yhdet suosituimmista osatekijöistä työtyytyväisyyden kannalta, kun taas vihaiset ja ilkeät asiakkaat koettiin selvästi vahvimaksi työtytymättömyyttä aiheuttavaksi osatekijäksi. Tässä tapauksessa ristiriitaa oli ehkä eniten havaittavissa.

Palkkaus on niin työtyytyväisyyden kuin työtytymättömyyden osatekijä. Itseäni yllätti merkittävästi se, etteivät Jukupark Oy:n työntekijät maininneet palkkaa työtytymättömyyden osatekijäksi, sillä palkan määrä yleisen huvipuistoalan työehtosopimuksen mukaan ole kovinkaan korkea. Tämän voisi siis ymmärtää siten, ettei palkan suuruus merkinnyt läheskään yhtä paljon työntekijöille kuin työssä viihtyminen, mikä on mielestäni positiivinen asia.

Tulosten perusteella työtytymättömyystekijöitäkin löytyi, mutta eivät olleet yhtä suuressa asemassa kuin työtyytyväisyys. Johtopäätökseksi tulosten osalta voisi todeta, että työtyytyväisyyttä koettiin enemmän kuin työtytymättömyyttä. Näin ollen työtyytyväisyyden taso Jukupark Oy:ssä on melko korkea. Työntekijät siis arvostavat Jukuparkkia työnantajana, esimiehiään ja ovat suhteellisen tyytyväisiä. He ovat tyytyväisiä työhön sinänsä, työskentelyolosuhteisiin sekä esimiesten ja työtovereitten välisiin suhteisiin. Arviointi ei tosin ole kuitenkaan täysin luotettava, sillä vastauksia uupui jonkin verran, varsinkin Kalajoen Jukuparkin osalta.

Jatkotutkimuksia varten kyselylomaketta tulisi muokata. Esimerkiksi luotettavuuden kannalta nimiä ei tulisi kysyä lomakkeessa, kun taas ikä ja sukupuoli kysymykset kannattaisi ottaa kyselyyn mukaan. Kyselylomakkeen avoimia kysymyk-

siä tulisi muokata selkeämmiksi, jotta niistä saataisiin mahdollisimman paljon hyödyllisiä vastauksia. Kvantitatiivisen osion monivalintaväittämiä tulisi myös laajentaa ja tarkkaan miettiä, mitä niitten avulla halutaan saada tietää.

Tulosten perusteella työtyytyväisyyteen Jukupark Oy:ssä ei suuria muutoksia tarvitsisi tehdä, mutta erinomaisiin tuloksiin kannattaa kuitenkin aina panostaa, jotta ne saavutettaisiin. Parannuksia voisi tehdä esimerkiksi rekrytointi vaiheessa, jossa työntekijävalintaprosessissa osattaisiin valita juuri ne parhaimmat työntekijät työskentelemään yrityksessä. Esimiesten tulisi vielä enemmän panostaa omaan työhönsä, osallistua enemmän, auttaa, ohjata ja kannustaa enemmän työntekijöitä.

Työtytymättömyys osatekijöihin tulisi tarttua kiinni ja yrittää niihin vaikuttaa tai kokonaan poistaa niitä. Ongelmatilanteet työvälineitten kanssa kannattaisi käydä läpi ja miettiä parannustapoja tai investoida uusiin välineisiin tai laitteisiin, jos tarpeellista. Negatiivisia tunteita työntekijöissä olivat aiheuttaneet ampiaiset, jos tämä ilmiö toistuu uudestaan, tulisi hyönteistuholais- firmaan ottaa yhteyttä ja pyytää heitä organisoimaan tehokas torjuntasuunnitelma, sekä lisätä hyönteisansoja tarpeellisiin paikkoihin puiston alueella. Jotta välttyttäisiin jatkossa vihaisilta ja ilkeiltä asiakkailta tulisi panostaa enemmän onnistuneeseen asiakaspalveluun sekä vaikuttaa asiakaspalautteisiin mahdollisimman nopeasti. Muitten työntekijöitten tulisi olla varuillaan ja mahdollisuuksien mukaan seurata maskotti vuorossa olevia työntekijöitä, jotta ilkeiltä heitä kohtaan välttyttäisiin. Kalajoen Jukuparkissa tulisi lisätä henkilökuntaa kiire- ja hellepäivinä, jotta työntekijöitä olisi tarpeellinen määrä ko. päivinä. Työvuorojen peruuntumiseen voitaisiin vaikuttaa ennakkoimalla työmiehitystä tuleville työpäiville. Tämän osatekijän työntekijät mainitsivat ehkä siksi, koska ovat vielä nuoria (17 – 21-vuotiaita) ja suurin osa onkin vasta ensimmäisessä työpaikassa ja näin ollen aloittaneet vasta jonkinlaisen työuransa, eivätkä tiedä vielä esimerkiksi huvipuisto- ja ravintola-alan yleisistä työtavoista. kuten asiakasmäärien vaikutusta työntekijämääriin.

Tässä tutkimuksessa tutkittiin henkilöstötyytyväisyyttä. Tutkimuksen tavoitteena oli siis saada tietoa työtyytyväisyyden tasosta sekä työn epäkohdista, jotta niihin pystyttäisiin oikealla tavalla vaikuttamaan/puuttumaan tai kokonaan poistamaan.

Tämän tutkimuksen tuloksissa painottuivat työilmapiirin toimivuus sekä tyytyväisyys esimiehiin. Työtyytymättömyys aiheutui enimmäkseen ilkeistä ja vihaisista asiakkaista sekä yrityksestä riippumattomista syistä. Työn teoria ja empiirinen osuus olivat yhteyksissä toisiinsa ja samankaltaisuuksia tuli molemmissa osissa esille. Teoria antoi pohjan jo valmiiksi tehdylle tutkimukselle, eli tälle kyseiselle vesipuisto Jukupark Oy: n henkilöstötyytyväisyystutkimukselle, joka suoritettiin elokuussa 2010.

”Työhyvinvointia voidaan kehittää ja parantaa työn ääressä jokaisen työpäivänä. Kokonaisvaltaisesta hyvinvoinnista voimme kukin huolehtia joka päivä. Ei tarvita suuria ponnistuksia vaan arjen pieniä oikeita valintoja. Näihin talkoisiin tarvitaan meitä kaikkia! Kun kukin meistä tekee näin, varmaa on, että menemme kohti parempaa.” (Hyppänen 2010: 311).

LÄHTEET

Aaltola, Juhani; Valli, Raine. (2001). Ikkunoita tutkimusmetodeihin. Jyväskylä: PS-kustannus.

Eskola, Jari; Suoranta, Juha. (1998). Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Vastapaino.

Heiske, Pirkko. (2001). Hyvinvointia työyhteisöön. 2.painos. Helsinki: Yrityskirjat Oy.

Helsilä, Martta; Salojärvi, Sari. (2009). Strategisen henkilösöjohtamisen käytännöt. Helsinki: Talentum.

Holopainen, Martti; Pulkkinen, Pekka. (2008). 5.painos. Helsinki: WSOY.

Hyppänen, Riitta. (2010). Työhyvinvointi johtaa tuloksiin. Helsinki: Talentum.

Joutsenkunnas, Tapio; Heikurainen, Pekka. (1996). Esimiehenä palveluyrityksessä. 2.painos. Porvoo: WSOY.

Juuti, Pauli; Vuorela, Antti. (2002). Johtaminen ja työyhteisön hyvinvointi. Jyväskylä: PS_kustannus.

Jyväskylän yliopisto, määrällinen tutkimus. Saatavilla Internetistä: <URL: <https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/tutkimusstrategiat/maarallinen-tutkimus>>.

Jyväskylän yliopisto, tutkimusstrategiat. Saatavilla Internetistä; <URL: <https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/tutkimusstrategiat>>.

Järvinen, Pekka. (2001). Onnistu esimiehenä. Helsinki: WSOY.

Kaivola, Taru. (2003). Työpaikan ihmissuhteet. Helsinki: Kirjapaja Oy.

Kaivola, Taru; Launila, Heikki. (2007). Hyvä työpaikka. Helsinki: Yrityskirjat Oy.

Kajaanin ammattikorkeakoulu, opinnäytetyöpakki. Saatavilla Internetistä: <URL: <http://193.167.122.14/Opari/ontTukiLaadAnalyysi.aspx>>.

Kauhanen, Juhani, (2010). Henkilöstövoimavarojen johtaminen. 10. painos. Helsinki: WSOYpro.

Kiviranta, Raili. (2010). Onnistu eri-ikäisten johtamisessa. Helsinki: WSOYpro.

Locke, Edwin; Latham, Gary. (1990). Work motivation and satisfaction: Light at the end of the tunnel. Psychological science, 1(4), 240 – 246.

Niemelä, Mona; Rahkola, Nina. (2010). Helle toi nälkäiset ampieiset kaupunkiin. MTV3. Saatavilla Internetistä; <URL: <http://www.mtv3.fi/uutiset/kotimaa.shtml/2010/08/1165391/helle-toi-nalkaiset-ampiaiset-kaupunkiin>>.

Otala, Leenamajja; Ahonen, Guy. (2003). Työhyvinvointi tuloksen tekijänä. Porvoo: WSOY.

Pelkonen, Päivi. (2010). Ampieiset kiusaavat Korkeasaarella. Iltalehti. Saatavilla Internetistä: <URL: http://www.iltalehti.fi/uutiset/2010080912162128_uu.shtml>.

Pessi, Yrjö. (1999). Työilmapiiri. Helsinki: Hakapaino Oy.

Petäjäniemi, Tuulikki. (2007). Työhyvinvointi parantaa tuottavuutta. Saatavilla Internetistä: <URL: <http://www.talouselama.fi/sivullinen/article167361.ece>>.

Heikkilä, Tarja. (2010). Työmotivaatioteoriat. Saatavilla Internetistä: <URL: <http://myy.helia.fi/~heita/jyksil.htm>>.

Ropponen, Ulla. (1989). Mikä motivoi henkilöstöä. Espoo: Weilin+Göös.

Saaranen-Kauppinen, Anita & Puusniekka, Anna. (2006). KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Saatavilla Internetistä: <URL: http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L3_3.html>.

Silvennoinen, Markku; Kauppinen, Markku. (2006). Onnistu alaisena: näin johdan esimiestäni ja itseäni. 1. – 2. painos. Helsinki: Tammi.

Strömmer, Riitta. (1999). Henkilöstöjohtaminen. 1.painos. Helsinki: Edita.

STT. (2010). Ampiaisten määrä nousi valtavasti vuodessa. Iltalehti. Saatavilla Internetistä: <URL: http://www.iltalehti.fi/uutiset/2010082312229769_uu.shtml>.

Suutarinen, Marjaana; Vesterinen, Pirkko-Liisa. (2010). Työhyvinvoinnin johtaminen. Keuruu: Otava.

Työterveyslaitos. (2010). Työhyvinvointi. Saatavilla Internetistä: <URL: <http://www.ttl.fi/fi/tyohyvinvointi/Sivut/default.aspx>>

Uutispalvelu duodecim, työtyytymättömyys heijastuu mielenterveyteen. (2005). Saatavilla Internetistä; <URL: http://www.terveyskirjasto.fi/terveyskirjasto/tk.koti?p_artikkeli=uut06587&p_teos=uut&p_osio=&p_selaus=>.

Virtuaali ammatikorkeakoulu. (2007). Tutkimuksen reliabiliteetti. Saatavilla Internetistä: <URL: <http://www.amk.fi/opintojaksot/0709019/1193463890749/1193464185783/1194413792643/1194415307356.html>>.

Virtuaali ammatikorkeakoulu. (2007). Tutkimuksen validiteetti. Saatavilla Internetistä: <URL:

<http://www.amk.fi/opintojaksot/0709019/1193463890749/1193464185783/1194413809750/1194415367669.html>>.

Välikoski, Sinikka. (2011). Nauru on työpaikan bonusta. Pohjalainen. 7.

Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto Menetelmäopetuksen tietovaranto. (2008).

Saatavilla Internetistä:

<URL:<http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/mittaaminen/luotettavuus.html#reliabiliteetti>>.

Österberg, Maritta. (2009). Henkilöstöasiantuntijan käsikirja. 3.painos. Helsinki: Kauppakamari.

LIITE 1

Kysely henkilöstötyytyväisyydestä

HENKILÖSTÖTYTYTYVÄISYYSKYSELY 2010

Nimi: _____

Päivämäärä: _____

Työtehtävä: _____

Mikä on työssäsi mielekkäintä ja palkitsevinta?

Mitkä asiat ovat auttaneet työssä onnistumista?

Mikä aiheuttaa työssäsi turhautumista?

Ovatko jotkut työt hankalia tai ongelmallisia?

Miten haluaisit kehittää tai muuttaa työtehtäviäsi?

Kehitysideoita Jukuparkkiin ensi vuodelle 2011?

Kommentteja esimiehelle?

Kehitysehdotuksia esimiehelle?

Arvioi:

| | | | | | |
|--------------------------|---|---|---|---|---|
| Omapanos tiimissä | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Tiimihenki | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Esimiehen osallistuminen | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Yleisarvosana tiimistä | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

KIITOS KESÄSTÄ JA TYÖPANOKSESTA!

TIEDOT OVAT LUOTTAMUKSELLISIA

LITE 2

[illegible]

